Office of the Commissioner of Review Tribunals
Canada Pension Plan/Old Age Security

CANADA PENSION PLAN/ OLD AGE SECURITY REVIEW TRIBUNALS

ANNUAL REPORT

For the year ended March 31, 1998

Office of the Commissioner
of Review Tribunals
Canada Pension Plan/
Old Age Security

CANADA

Bureau du Commissaire
des tribunaux de révision
Régime de pensions du Canada/
Sécurité de la vieillesse

103-01308/

November 1998

The Honourable Pierre Pettigrew, P.C., M.P.
Minister of Human Resources Development
140 Promenade du Portage
Phase IV, 14th Floor
Hull, Québec
K1A 0J9

Dear Mr. Pettigrew:

It is my pleasure to submit to you the fourth annual report of the Canada Pension Plan/Old Age Security Review Tribunals, covering the period April 1, 1997 to March 31, 1998.

There is no specific requirement in the legislation for the Office of the Commissioner of Review Tribunals to prepare an annual report. However, as Commissioner of Canada Pension Plan/Old Age Security Review Tribunals, it has been my practice to submit a report of Review Tribunal activities to the Minister for consideration.

This will be my final annual report, as I will be retiring in November 1998 on the expiry of my term of appointment. It has been my privilege to serve as the first Commissioner of Review Tribunals. While many challenges remain, I am proud of our record of achievement. I owe a great debt of thanks to our staff, whose hard work and true commitment to our mission statement have helped to create an office known for its service ethic. I owe a special thanks to Mrs. Margaret McGrath, our first Deputy Commissioner, who has been vigilant in ensuring that we never lose sight of the humanity at the heart of our mandate. As well, I would like to thank some 500 Panel Members with whom I have served over the years for their collegiality and professionalism.

Every tribunal is faced with the often creative task of establishing and maintaining its independence, while at the same time ensuring that appropriate working relationships are created with Ministers, officials and central agencies. I would like to take this opportunity to extend to you and your senior staff my appreciation for the sensitivity which you have shown in this regard.

Yours sincerely,

R.K. Stuart

Ron K. Stuart
Commissioner

CANADA PENSION PLAN/ OLD AGE SECURITY REVIEW TRIBUNALS

ANNUAL REPORT

For the period April 1, 1997 to March 31, 1998

TABLE OF CONTENTS

Introduction 1

Background 1

The Current Review Tribunal System 2

Review Tribunal Panel Members 4

The Office of the Commissioner of Review Tribunals 6
- *Reorganization* 7
- *Memorandum of Understanding* 7
- *Universal Classification Standard* 7
- *Relocation* 7
- *Computer Systems* 8
- *Summary Organization Chart* 9
- *Outreach* 10

A Sincere Thank You 11

Mission Statement 12

A Review of Operations - Canada Pension Plan 12
- *Appeals Received and Review Tribunal Hearings Held* 12
- *Throughput Times* 14
- *Appeals of Review Tribunal Decisions to the Pension Appeals Board* 14
- *Charter Challenges* 15

A Review of Operations - Old Age Security 16

Issues Affecting Review Tribunal Operations 18
- *Terms of Appointment and Shortage of Panel Members* 18
- *Postponements & Adjournments* 18
- *Standards* 19
- *Rescission or Amendment of Decision* 20
- *Information for Parties to an Appeal* 20

Complaints 21

Professional Development 22

Monitoring Program 22

Resources 23

Tables

Table 1 *Panel Members, by Category and Province March 31, 1998* 5

Table 2 *Panel Members, by Category and Sex March 31, 1998* 6

Table 3 *Summary Organization Chart* 9

Table 4 *Appeals To Review Tribunals - CPP & OAS 1996/97 & 1997/98* 12

Table 5 *Review Tribunal Hearings, By Outcome - CPP & OAS 1996/97 & 1997/98* 13

Table 6 *Appeals Of Review Tribunal Decisions To The Pension Appeals Board* 15

Table 7 *OAS Appeals January 1, 1997 - March 31, 1998* 16

Table 8 *OAS Review Tribunal Hearings 1997/98* 17

Table 9 *OCRT Resource Summary 1997/98* 23

Table 10 *OCRT Expenditures Fiscal Year Ended March 31, 1998* 24

Appendices

Appendix A

Appeals to Review Tribunals by Location (Percentage) Cumulative to March 31, 1998 25

Appendix B

Appeals to Review Tribunals By Benefit Type Cumulative to March 31, 1998 26

Appendix C

Hearings Held by Month Comparative Figures 1995/96 & 1996/97 & 1997/98 27

Appendix D

Appeals to Review Tribunals by Month 1997/98 28

Appendix E

Appeals Received & Reversals/Withdrawals, 1997/98 29

Introduction

This is the fourth annual report presented by the Commissioner of Canada Pension Plan/Old Age Security Review Tribunals and covers the period from April 1, 1997 to March 31, 1998.

Bill C-2, *An Act to establish the Canada Pension Plan Investment Board and to amend the Canada Pension Plan and the Old Age Security Act and to make consequential amendments to other Acts*, was introduced on September 25, 1997 and received Royal Assent on December 18, 1997. While much public attention was focussed on the new investment policy and the creation of a Canada Pension Plan Investment Board, the legislation made a number of changes affecting the administration, calculation and eligibility requirements for some benefits (including disability), and the appeals process. The Review Tribunal level of the appeal process was not substantially changed. The Bill proposed expanding the jurisdiction of Review Tribunals to hear appeals on penalty assessments; however, at year end these particular provisions had not yet come into force.

At the same time, the federal government announced a continuing two-year review of the *Canada Pension Plan* to address issues that arose too late in the previous review and consultation process for attention in Bill C-2.

New training was provided to Panel Members and staff as a result of these legislative changes.

Background

Prior to December 31, 1991, the appeal process under the *Canada Pension Plan* (CPP) consisted of three levels:

1. An administrative review, called a "reconsideration", by the Minister responsible for the CPP.

2. An appeal to a Review Committee composed of three people. The appellant and Minister each appointed one member, and these two appointed a third person to serve as Chair. Added parties did not have an opportunity to appoint a member. A Review Committee could confirm or vary the Minister's decision.

3. An appeal "with leave" to the Pension Appeals Board (PAB). The members of the Pension Appeals Board are judges of the Federal Court or superior, district or county courts of a province. Appeals to the PAB can be heard by one, three or five members, as determined by the Chair. The PAB can confirm or vary the Review Tribunal's decision.

A major change to the appeal process was introduced in Bill C-116, *An Act to amend the Canada Pension Plan and the Federal Court Act*. These changes came into force on December 31, 1991 and replaced Review Committees with Review Tribunals. The Office of the Commissioner of Review Tribunals (OCRT) was established as an independent organization responsible for the management and operation of the Review Tribunal appeals system, under the direction of a Commissioner and Deputy Commissioner appointed by the Governor in Council. The first Review Tribunal hearings were held in June 1992.

Another major change to the appeal process was introduced in Bill C-54, *An Act to amend the Old Age Security Act, the Canada Pension Plan, the Children's Special Allowances Act, and the Unemployment Insurance Act*. This Bill gave Review Tribunals jurisdiction to hear appeals under *Old Age Security Act*, effective January 1, 1997. There are two levels of appeal under the *Old Age Security Act*. The first level of appeal is to the Minister, who "reconsiders" a decision made by the administration. Prior to Bill C-54, the second level of appeal was to a "Review Tribunal" that was structured in the same way as a Review Committee under the *Canada Pension Plan*. As a result of Bill C-54, the second level of appeal on Old Age Security matters (other than income or source of income) is to a Review Tribunal under the Canada Pension Plan. Review Tribunal decisions under the *Old Age Security Act* are final and binding, subject to judicial review under the *Federal Court Act*.

The Current Review Tribunal System

If a person is not satisfied with the decision rendered by the Minister under section 81 of the *Canada Pension Plan* or section 27.1 of the *Old Age Security Act*, that person may, within 90 days of being notified of the decision (or such longer period as the Commissioner allows), lodge an appeal to a Review Tribunal.

Review Tribunals are made up of three persons selected by the Commissioner of Review Tribunals from a list of Panel Members appointed from all regions of Canada by the Governor in Council. The Chairperson of each Tribunal must always be a member of the bar of a province. Where the appeal involves a disability benefit under the *Canada Pension Plan* (some 95% of appeals) one of the three members must be qualified to practice medicine or a prescribed related health profession. In appeals involving the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, it is the practice of the Commissioner to include at least two lawyers on the Review Tribunal.

A Review Tribunal does not act on behalf of the Minister, the appellant or any other parties to the appeal. It is an entirely independent body. Its main purpose is to hold a hearing, to analyze each appeal on the basis of the evidence submitted, and to make a decision. The Tribunal can confirm or vary the decision made by the Minister but it does not have the power to change the legislation.

The Commissioner fixes the date, time and place in Canada of the hearing, having regard to the convenience of the appellant, the Minister and any other person added as a party to the appeal.

Review Tribunal hearings are quasi-judicial in nature. The legislation requires proceedings to be conducted as informally as circumstances permit and to be closed to the public. Wherever possible, hearings are held in the appellant's home community in Canada and the hearing is conducted in the appellant's choice of Canada's two official languages. However, if the appellant or an added party to the appeal is required to travel to another site for the hearing, they will be reimbursed their reasonable travel and living expenses incurred in Canada in connection with the hearing. If successful, all reasonable travel and living expenses will be reimbursed, whether incurred in or outside Canada. Services of interpreters and signers are also supplied on request.

All interested parties to an appeal have an equal opportunity to be heard by an independent, impartial tribunal. Each party has the right to be represented by counsel or an agent, or they can represent themselves. Individuals can testify on their own behalf, call witnesses, and submit documentary evidence.

The Tribunal process is intended to ensure that the appellant, the Minister and any added parties are given a fair and equal opportunity to present their case. All oral and written evidence presented at the hearing is carefully considered by the Tribunal. The Review Tribunal does not notify the parties to the appeal of their decision at the hearing. After the hearing, the Tribunal members review all written material and evidence presented, reach an independent decision and advise the Commissioner accordingly. A decision of the majority of Review Tribunal Panel Members is the decision of the Tribunal. The Commissioner is responsible for ensuring that all parties to the appeal are informed in writing of the Review Tribunal's decision and its reasons.

Any party to the appeal who is dissatisfied with the Review Tribunal's decision on a CPP matter may request leave to appeal to the PAB. In other words, unlike an appeal to a Review Tribunal, an appeal to the PAB is not automatic upon request. If leave is not granted, the decision made by the Review Tribunal is final and binding.

In appeals under the *Old Age Security Act*, the Review Tribunal decision is final and binding, subject to judicial review under the *Federal Court Act*.

Review Tribunal Panel Members

Review Tribunal Panel Members are appointed by the Governor in Council for a fixed term. The number of appointees is to be between one hundred and four hundred. All regions of Canada are to be represented. Furthermore, the *Canada Pension Plan* stipulates that 25% of Panel Members must be members of the bar of a province and another 25% must be qualified to practice medicine or a prescribed related health profession. Appointments are for a term of at least two years, but not exceeding five years. A person may be re-appointed on the expiration of his/her term. Table 1 shows the Review Tribunal Panel Membership as of March 31, 1998.

A per diem allowance at a rate fixed by the Minister of Human Resources Development and reasonable travel and living expenses in connection with the conduct of Tribunals are paid to members. The per diem allowance payable to the Chairperson is $450, while the two other Panel Members each receive $325.

The Review Tribunal's main function is to hold a hearing and to make a decision on all issues arising from an appeal. The chairperson is responsible for the conduct of the Tribunal hearing and for explaining the Tribunal process to the parties to the appeal. The health care professional member provides the medical expertise in disability appeals, and the general member brings the layperson's approach to the Tribunal hearing.

The attitude of Review Tribunal members will do much to foster public respect and confidence. Each Review Tribunal must provide a fair hearing and render decisions in accordance with the law. Panel Members are subject to the Principles set out in Part I of the federal government's *Conflict of Interest Code*, as well as a *Code of Conduct for Review Tribunal Panel Members* introduced by the Commissioner in May 1996 which covers the following topics:

- Promotion of Integrity and Independence
- Collegiality
- Decision-making
- Conduct during Proceedings
- Bias
- Discussion of Cases
- Contact with Media or Government
- Gifts and Benefits
- Disqualification and Reporting
- Post-Employment/Appointment

Upon appointment, Panel Members file with the Commissioner a Certificate of Familiarization and Compliance with the Code of Conduct.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Panel members must be ever vigilant to ensure that they are fair and impartial in their dealings with all parties to the appeal. Although Panel Members must be well prepared in advance of each hearing, they must approach each hearing with an open mind and have no preconceived idea as to the result. They must carefully listen to and examine all evidence presented at the hearing before reaching their decision. Procedural fairness and natural justice must exist and be seen to exist by all parties to the appeal.

Parties to an appeal can expect the same treatment by Panel Members whether their appeal is heard in Newfoundland, in Manitoba or anywhere in Canada.

TABLE 1

PANEL MEMBERS, BY CATEGORY AND PROVINCE
MARCH 31, 1998

PROVINCE	TOTAL	LEGAL	MEDICAL	GENERAL
British Columbia	37	10	15	12
Alberta	13	4	6	3
Saskatchewan	7	3	2	2
Manitoba	9	4	3	2
Ontario	127	43	40	44
Quebec	12	4	5	3
New Brunswick	20	7	7	6
Nova Scotia	21	7	6	8
Prince Edward Island	6	2	2	2
Newfoundland	15	5	5	5
TOTAL	**267**	**89**	**91**	**87**

Panel members must be ever vigilant to ensure that they are fair and impartial in their dealings with all parties to the appeal. Although Panel Members must be well prepared in advance of each hearing, they must approach each hearing with an open mind and have no preconceived idea as to the result. They must carefully listen to and examine all evidence presented at the hearing before reaching their decision. Procedural fairness and natural justice must exist and be seen to exist by all parties to the appeal.

Parties to an appeal can expect the same treatment by Panel Members whether their appeal is heard in Newfoundland, in Manitoba or anywhere in Canada.

TABLE 1

PANEL MEMBERS, BY CATEGORY AND PROVINCE
MARCH 31, 1998

PROVINCE	TOTAL	LEGAL	MEDICAL	GENERAL
British Columbia	37	10	15	12
Alberta	13	4	6	3
Saskatchewan	7	3	2	2
Manitoba	9	4	3	2
Ontario	127	43	40	44
Quebec	12	4	5	3
New Brunswick	20	7	7	6
Nova Scotia	21	7	6	8
Prince Edward Island	6	2	2	2
Newfoundland	15	5	5	5
TOTAL	**267**	**89**	**91**	**87**

TABLE 2

PANEL MEMBERS, BY CATEGORY AND SEX
MARCH 31, 1998

CATEGORY	TOTAL	LEGAL	MEDICAL	GENERAL
Female	117	18	57	42
Male	150	71	34	45
% Female	43	20	63	48

Some progress was made this past year in the representation of women as chairpersons, with an increase to 20% from 17% at the end of fiscal 1996 97. As women make up 27% of the legal profession (*see* Canadian Bar Association, Report on Gender Equality in the Legal Profession, 1993, page 48), there is still room for progress in this area.

Although the OCRT does not track the employment equity profile of Panel Members, increased participation of Aboriginal peoples, persons with disabilities and members of visible minority groups is encouraged.

The Commissioner deeply regrets the loss in 1997 of three Panel Members from Ontario who passed away during their term of office: Joseph McCaffery, Twyla Hendry, Gary Bonney.

The Office of the Commissioner of Review Tribunals

The Commissioner is responsible for establishing and scheduling Review Tribunals in accordance with the legislation and ensuring compliance with the *Review Tribunal Rules of Procedure*. The Commissioner directs the planning, organization and management of the Review Tribunal appeals process.

The Deputy Commissioner has all the powers of the Commissioner in the event of any absence, incapacity or vacancy in that office, and is responsible for matters related to the day to day operation of the office.

TABLE 2

PANEL MEMBERS, BY CATEGORY AND SEX
MARCH 31, 1998

CATEGORY	TOTAL	LEGAL	MEDICAL	GENERAL
Female	117	18	57	42
Male	150	71	34	45
% Female	43	20	63	48

Some progress was made this past year in the representation of women as chairpersons, with an increase to 20% from 17% at the end of fiscal 1996/97. As women make up 27% of the legal profession (*see* Canadian Bar Association, Report on Gender Equality in the Legal Profession, 1993, page 48), there is still room for progress in this area.

Although the OCRT does not track the employment equity profile of Panel Members, increased participation of Aboriginal peoples, persons with disabilities and members of visible minority groups is encouraged.

The Commissioner deeply regrets the loss in 1997 of three Panel Members from Ontario who passed away during their term of office: Joseph McCaffery, Twyla Hendry, Gary Bonney.

The Office of the Commissioner of Review Tribunals

The Commissioner is responsible for establishing and scheduling Review Tribunals in accordance with the legislation and ensuring compliance with the *Review Tribunal Rules of Procedure*. The Commissioner directs the planning, organization and management of the Review Tribunal appeals process.

The Deputy Commissioner has all the powers of the Commissioner in the event of any absence, incapacity or vacancy in that office, and is responsible for matters related to the day to day operation of the office.

There were a number of important administrative initiatives in 1997/98:

- **Reorganization**

A major re-organization began during this period and is expected to continue into the next fiscal year. The proposed organization would include:

- Appointments & Members' Secretariat
- Legal Services
- Management Services
- Professional Development & Information Services
- Tribunal Operations

Changes have also been recommended in some functional reporting relationships with the Department of Human Resources Development to better reflect actual operations and the independent status of the OCRT. These changes are reflected in the proposed Summary Organization Chart (Table 3).

- **Memorandum of Understanding**

Preparatory work was done in this period to develop a proposal for a Memorandum of Understanding between the OCRT and the Department which would:

- clarify roles and responsibilities
- establish regular lines of communication
- enhance administrative efficiency
- provide improved and cost-effective service delivery

- **Universal Classification Standard**

All federal government departments, agencies and tribunals are required to revise all job descriptions to comply with the new Universal Classification Standard. Planning was undertaken in fiscal 1997/98 and resources allocated to ensure that the OCRT would be adequately prepared for this exercise when the appropriate information became available.

- **Relocation**

For some time, the OCRT sought additional space in the Place Vanier complex. None was available, and re-location was recommended. By the end of March 1998, a new location in Vanier had been found and planning for a move in June 1998 was in progress.

- **Computer Systems**

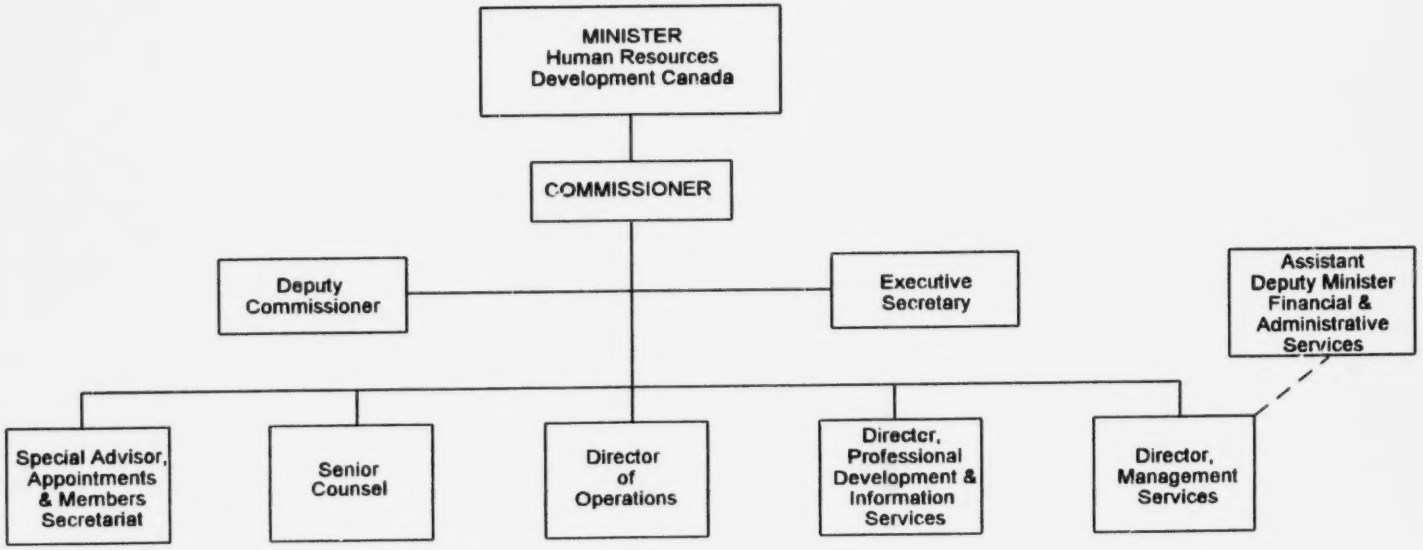
The OCRT has outgrown its computer system. A new "Appeals Management System" (AMS) has been in development. The AMS takes full advantage of Windows 95 technology and can be used in all aspects of Review Tribunal business. Examples of the functions planned include:

- Booking hearings
- Selection of Panel Members for hearings
- Listing of appeals by province, city, preferred location
- Aging of appeals
- Management reports of all categories
- Generation of all Review Tribunal correspondence in the official language of choice

By year end, a double-entry trial was in full progress, with final conversion planned for June 1998.

Table 3: Summary Organization Chart

Office of the Commissioner of Review Tribunals,
Canada Pension Plan/Old Age Security



- **Outreach**

The Commissioner, Deputy Commissioner and, where appropriate, senior staff have increased outreach efforts and OCRT participation in inter-agency activities.

In 1997/98, the OCRT participated with the Income Security Programs Branch and the Pension Appeals Board in an information session on the Canada Pension Plan for Members of Parliament and their staff. Private meetings and/or telephone briefings were held with representatives of advocacy organizations and professionals to discuss the Review Tribunal appeals process.

The OCRT has also benefitted from regular participation in the activities of the following organizations, which provide opportunities to share information about best practices and to discuss common issues:

The *Heads of Agencies Forum* is a regular meeting of the Heads of federal agencies, boards, commissions, courts and tribunals.

The *Heads of Tribunals* is a regular meeting of the heads of quasi-judicial tribunals and the Deputy Minister of Justice.

The *Small Agency Administrator' Network* (SAAN) is a regular meeting of the chief executive officers and/or senior administrators of "small" federal agencies, boards and tribunals.

The *Council of Canadian Administrative Tribunals* (CCAT) is a national organization which brings together the interests of administrative tribunals throughout Canada. CCAT has been instrumental in the development and coordination of formal training programs for tribunal members. Its annual national conference provides an important opportunity to learn about emerging issues affecting tribunals.

The OCRT is also represented at meetings of the CCAT Training Committee, the National Association of Disability Examiners, the Association of Independent Federal Institutions' Counsel, and the Society of Ontario Adjudicators and Regulators.

A SINCERE THANK YOU

At the end of the fiscal year. Mr. Charles Dinelle quietly took his retirement from the Public Service of Canada.

Charles worked with the Canada Pension Plan for over thirty years in increasingly responsible positions. He was instrumental in the planning and implementation of the Review Tribunal process. We relied on and appreciated his encyclopaedic knowledge. inquisitive mind and keen sense of humour.

He will be truly missed by Panel Members and colleagues with whom he has worked over the years.

Thank you, Charles.

Mission Statement

The following Mission Statement has evolved for Review Tribunals and the Office of the Commissioner.

> *"To ensure expert, independent, unbiased quality service to all parties to an appeal to a Review Tribunal by treating all parties to the appeal equally, fairly and with understanding, respect and dignity."*

A Review of Operations - Canada Pension Plan

• Appeals Received and Review Tribunal Hearings Held

When the Review Tribunal system was established, it was expected that there would be an annual volume of 1,800 appeals received. In 1997/98, 10,977 appeals were received, an increase of 5.5% over the previous year and 441% compared with the number of appeals received in the first year of operation (2,028).

TABLE 4

APPEALS TO REVIEW TRIBUNALS - CPP & OAS
1996/97 & 1997/98

	Fiscal Year Ended March 31, 1997	Fiscal Year Ended March 31, 1998
Balance of Cases April 1	4249	6130
Appeals Received	10403	10977
Less Reversals/Withdrawals *	2080	1497
Less Late Appeals Refused	440	108
Balance - Potential Hearings	12132	15502

** Represents the total of decisions "reversed" by the Minister plus cases withdrawn by appellants prior to Review Tribunal hearings.*

TABLE 5

REVIEW TRIBUNAL HEARINGS, BY OUTCOME - CPP & OAS
1996/97 & 1997/98

	Fiscal Year Ended March 31, 1997	Fiscal Year Ended March 31, 1998
Cases adjourned	265	329
Cases allowed	1385	1862
Cases dismissed	4617	5764
Cases withdrawn at hearing	--	12
Total Hearings	**6,267** [1]	**7,967** [1]
Cases outstanding at end of period	6,130 [2,3]	7,864 [2,4]

Notes: *(1)* *In 1997/98, over 1,300 appeals could not be actioned as the Rule 5 documents had not yet been provided, parties or their representatives had requested delays in their scheduled hearings, etc. In 1996/97, it is estimated that some 500 appeals could not be actioned for similar reasons.*

(2) *Includes adjourned cases to be reheard*

(3) *Represents some 7 months of appeals*

(4) *Represents some 8½ months of appeals*

Tables A and B show appeals by location and by benefit type.

Mission Statement

The following Mission Statement has evolved for Review Tribunals and the Office of the Commissioner.

> *"To ensure expert, independent, unbiased quality service to all parties to an appeal to a Review Tribunal by treating all parties to the appeal equally, fairly and with understanding, respect and dignity."*

A Review of Operations - Canada Pension Plan

• Appeals Received and Review Tribunal Hearings Held

When the Review Tribunal system was established, it was expected that there would be an annual volume of 1,800 appeals received. In 1997/98, 10,977 appeals were received, an increase of 5.5% over the previous year and 441% compared with the number of appeals received in the first year of operation (2,028).

TABLE 4

APPEALS TO REVIEW TRIBUNALS - CPP & OAS
1996/97 & 1997/98

	Fiscal Year Ended March 31, 1997	Fiscal Year Ended March 31, 1998
Balance of Cases April 1	**4249**	**6130**
Appeals Received	**10403**	**10977**
Less Reversals/Withdrawals *	**2080**	**1497**
Less Late Appeals Refused	**440**	**108**
Balance - Potential Hearings	**12132**	**15502**

** Represents the total of decisions "reversed" by the Minister plus cases withdrawn by appellants prior to Review Tribunal hearings.*

TABLE 5

REVIEW TRIBUNAL HEARINGS, BY OUTCOME - CPP & OAS
1996/97 & 1997/98

	Fiscal Year Ended March 31, 1997	Fiscal Year Ended March 31, 1998
Cases adjourned	265	329
Cases allowed	1385	1862
Cases dismissed	4617	5764
Cases withdrawn at hearing	--	12
Total Hearings	**6,267** [1]	**7,967** [1]
Cases outstanding at end of period	6,130 [2][3]	7,864 [2][4]

Notes: *(1)* *In 1997/98, over 1,300 appeals could not be actioned as the Rule 5 documents had not yet been provided, parties or their representatives had requested delays in their scheduled hearings, etc. In 1996/97, it is estimated that some 500 appeals could not be actioned for similar reasons.*

(2) *Includes adjourned cases to be reheard*

(3) *Represents some 7 months of appeals*

(4) *Represents some 8½ months of appeals*

Tables A and B show appeals by location and by benefit type.

- **Throughput Times**

It is not possible in this fiscal period to report throughput times as they had been reported in previous years, in part due to transitional arrangements for the OCRT's new computer system. According to a recent estimate of the Income Security Programs Branch, OCRT throughput time, calculated from the date of acknowledgment of an appeal to the issuance of a Review Tribunal decision is just over 230 calendar days.

Included in the 230 days is a 40-day delay built into the legislation, including:

- 20 days provided the Minister to send to the Commissioner copies of the documentation relevant to the decision at the reconsideration level; and

- 20 days minimum notice provided by the OCRT to the parties for review of the "hearing books" containing the material to be considered at the hearing.

Although the date, time and location of the hearing is set by the Commissioner, it must be held at the convenience of the appellant, and, in many cases, the appellant's representative. While processing at the initial and reconsideration stages is largely under the control of the department, this is not the case for the OCRT. Appellants request delays to seek additional medical reports, obtain counsel or a representative, or to accommodate their availability. In addition, hearings are planned wherever possible in such as way as to group a number of cases for the same location to reduce costs, optimize the use of available Panel Members in a region and to provide the most efficient and effective service to appellants.

The key is to provide a fair hearing for appellants, to ensure that they are given time to prepare for their hearings, and that the principles of procedural fairness and natural justice prevail. In short, average throughput times are an incomplete indicator of the quality of service provided by the OCRT.

- **Appeals of Review Tribunal Decisions to the Pension Appeals Board**

The Minister and other parties to an appeal to a Review Tribunal have 90 days from the day they receive the Tribunal's decision to request leave to appeal that decision to the Pension Appeals Board.

The OCRT has been advised that more than 50% of all leave to appeal requests are refused by the PAB, in part due to the high quality of Review Tribunal decisions. It should be noted that the Pension Appeals Board process is *de novo*, that is, the PAB considers all evidence relevant to the issue, whether or not that evidence was before the Review Tribunal.

TABLE 6

APPEALS OF REVIEW TRIBUNAL DECISIONS TO THE PENSION APPEALS BOARD

	Total to March 31, 1997	Fiscal Year Ended March 31, 1998
TOTAL DECISIONS	**13380**	**7,607** [1]
APPEALS OF TRIBUNAL DECISIONS		
By the Minister	536	253
By Applicant	3436	2640
By Added Party	24	1
TOTAL	**3996**	**2894**

Note: *(1) Excludes OAS decisions, which are subject to judicial review by the Federal Court.*

- ## Charter Challenges

In 1997/98, Review Tribunals heard one appeal where the constitutional validity, applicability or operation of the *Act* or any regulations or rules made thereunder was questioned. Four appeals raising constitutional issues were withdrawn. There was a balance outstanding at the fiscal year end of 21 appeals. Many of these appeals have been held in abeyance pending the outcome of precedent-setting Federal Court of Appeal and/or Supreme Court of Canada decisions.

Effective January 1, 1997, an amendment to the *Review Tribunal Rules of Procedure* clarified the procedure to be followed in cases raising a constitutional issue. These matters may not be put in issue before a Review Tribunal unless the appropriate notice in writing has been served on the Attorney General of Canada and the Provincial Attorneys General in accordance with the *Federal Court Act*.

TABLE 6

APPEALS OF REVIEW TRIBUNAL DECISIONS TO THE PENSION APPEALS BOARD

	Total to March 31, 1997	Fiscal Year Ended March 31, 1998
TOTAL DECISIONS	**13380**	**7,607** [1]
APPEALS OF TRIBUNAL DECISIONS		
By the Minister	536	253
By Applicant	3436	2640
By Added Party	24	1
TOTAL	**3996**	**2894**

Note: *(1) Excludes OAS decisions, which are subject to judicial review by the Federal Court.*

• Charter Challenges

In 1997/98, Review Tribunals heard one appeal where the constitutional validity, applicability or operation of the *Act* or any regulations or rules made thereunder was questioned. Four appeals raising constitutional issues were withdrawn. There was a balance outstanding at the fiscal year end of 21 appeals. Many of these appeals have been held in abeyance pending the outcome of precedent-setting Federal Court of Appeal and/or Supreme Court of Canada decisions.

Effective January 1, 1997, an amendment to the *Review Tribunal Rules of Procedure* clarified the procedure to be followed in cases raising a constitutional issue. These matters may not be put in issue before a Review Tribunal unless the appropriate notice in writing has been served on the Attorney General of Canada and the Provincial Attorneys General in accordance with the *Federal Court Act*.

A Review of Operations - Old Age Security

Effective January 1, 1997, Review Tribunals acquired jurisdiction to hear appeals from the decision of the Minister under section 27.1 of the *Old Age Security Act*. Appeals that relate to income or a source of income are referred to the Tax Court of Canada; however, the regulations under the *Old Age Security Act* are structured in such a way that the OCRT continues to have a role in requesting and transferring OAS files from the OAS administration to the Tax Court.

It is difficult to estimate how many appeals to Review Tribunals can be expected under the *Old Age Security Act*. In the past, some applicants were not advised of their right to appeal the Minister's decision, so current estimates may understate the situation. The first hearings were not scheduled until fiscal 1997/98.

From January 1, 1997 to March 31, 1998, the OCRT received 151 OAS appeals. Of these, 8 appeals were referred to the Tax Court, 12 were withdrawn, and 3 were invalid (previous decision-making levels had not been exhausted). Some 29 appeals could not be actioned at year end as the Rule 5 documents had not yet been received. Of the 19 appeals heard by a Review Tribunal, 2 were adjourned, 1 was allowed and 16 were dismissed.

TABLE 7

OAS APPEALS
JANUARY 1, 1997 - MARCH 31, 1998

Appeals Received	**151**
Less Withdrawals/Reversals/Invalid Appeals	15
Less Referrals to Tax Court	8
Less Appeals Awaiting Rule 5 Documents	29
Balance - Potential Hearings	**99**

TABLE 8 OAS REVIEW TRIBUNAL HEARINGS 1997/98	
Appeals Adjourned	2
Appeals Allowed	1
Appeals Dismissed	16
Total Hearings	19
Appeals Outstanding at Year End	101 (1)
Note: *(1) Includes adjourned appeals to be reheard and appeals awaiting Rule 5 documentation.*	

At year end, there were 101 OAS appeals outstanding. Following an evaluation of the content of appeals received, it was decided to re-focus both the OCRT's procedures and training. This was expected to contribute to a short-term delay in the hearing of these appeals. The OCRT's evaluation indicated that a significant number of appeals to Review Tribunals involve issues such as over-payments, allegations of administrative error, requests for consideration on compassionate or equitable grounds, or allegations that the appellant was simply unaware of the time limits contained in the legislation for making an application for benefits. Some of these appeals would likely not have been made had the appellants more fully understood the legislative requirements, the content of international social security agreements, or the inability of Review Tribunals to amend their terms.

The OCRT has planned to screen all OAS appeals at the point of intake to ensure that the issues are identified and within Review Tribunal jurisdiction. Where the issues are not adequately identified, additional clarification is sought before an appeal will be accepted. Where the Review Tribunal clearly does not have jurisdiction, the appeal is transferred (e.g. to the Tax Court) or appellants are individually counselled regarding the legislation and appeal process. Some emerging jurisdictional issues will have to be clarified. New service standards related to these procedures will be implemented.

OAS training for Panel Members will be updated. A workshop on evidence and jurisdictional issues will be developed for Panel members to meet gaps identified in the OCRT's early experience with this new mandate. Many appeals raise complex issues of fact and law relating to the residence and age requirements of the legislation. It is important to recognize that Review Tribunals cannot and should not rely on the internal guidelines developed by the Income Security Programs Branch in order to resolve these

A Review of Operations - Old Age Security

Effective January 1, 1997, Review Tribunals acquired jurisdiction to hear appeals from the decision of the Minister under section 27.1 of the *Old Age Security Act*. Appeals that relate to income or a source of income are referred to the Tax Court of Canada; however, the regulations under the *Old Age Security Act* are structured in such a way that the OCRT continues to have a role in requesting and transferring OAS files from the OAS administration to the Tax Court.

It is difficult to estimate how many appeals to Review Tribunals can be expected under the *Old Age Security Act*. In the past, some applicants were not advised of their right to appeal the Minister's decision, so current estimates may understate the situation. The first hearings were not scheduled until fiscal 1997/98.

From January 1, 1997 to March 31, 1998, the OCRT received 151 OAS appeals. Of these, 8 appeals were referred to the Tax Court, 12 were withdrawn, and 3 were invalid (previous decision-making levels had not been exhausted). Some 29 appeals could not be actioned at year end as the Rule 5 documents had not yet been received. Of the 19 appeals heard by a Review Tribunal, 2 were adjourned, 1 was allowed and 16 were dismissed.

TABLE 7

OAS APPEALS
JANUARY 1, 1997 - MARCH 31, 1998

Appeals Received	**151**
Less Withdrawals/Reversals/Invalid Appeals	15
Less Referrals to Tax Court	8
Less Appeals Awaiting Rule 5 Documents	29
Balance - Potential Hearings	**99**

TABLE 8 OAS REVIEW TRIBUNAL HEARINGS 1997/98	
Appeals Adjourned	2
Appeals Allowed	1
Appeals Dismissed	16
Total Hearings	19
Appeals Outstanding at Year End	101 (1)
Note: *(1) Includes adjourned appeals to be reheard and appeals awaiting Rule 5 documentation.*	

At year end, there were 101 OAS appeals outstanding. Following an evaluation of the content of appeals received, it was decided to re-focus both the OCRT's procedures and training. This was expected to contribute to a short-term delay in the hearing of these appeals. The OCRT's evaluation indicated that a significant number of appeals to Review Tribunals involve issues such as over-payments, allegations of administrative error, requests for consideration on compassionate or equitable grounds, or allegations that the appellant was simply unaware of the time limits contained in the legislation for making an application for benefits. Some of these appeals would likely not have been made had the appellants more fully understood the legislative requirements, the content of international social security agreements, or the inability of Review Tribunals to amend their terms.

The OCRT has planned to screen all OAS appeals at the point of intake to ensure that the issues are identified and within Review Tribunal jurisdiction. Where the issues are not adequately identified, additional clarification is sought before an appeal will be accepted. Where the Review Tribunal clearly does not have jurisdiction, the appeal is transferred (e.g. to the Tax Court) or appellants are individually counselled regarding the legislation and appeal process. Some emerging jurisdictional issues will have to be clarified. New service standards related to these procedures will be implemented.

OAS training for Panel Members will be updated. A workshop on evidence and jurisdictional issues will be developed for Panel members to meet gaps identified in the OCRT's early experience with this new mandate. Many appeals raise complex issues of fact and law relating to the residence and age requirements of the legislation. It is important to recognize that Review Tribunals cannot and should not rely on the internal guidelines developed by the Income Security Programs Branch in order to resolve these

appeals. Each appeal must be decided on the evidence, applying only the OAS legislation, relevant jurisprudence and principles of law.

Issues Affecting Review Tribunal Operations

• Terms of Appointment and Shortage of Panel Members

A shortage of Panel Members in the required categories, in the regions dictated by operational requirements, and with the required official language skills, has been an on-going source of concern for the OCRT. In the past year, this issue has been seriously addressed by the Minister's staff, and the situation is improving.

Panel Members are appointed for terms of two to five years and may be re-appointed on the expiration of their terms. Delays in making appointments or re-appointments increase the costs per tribunal hearing. Newly appointed members must receive orientation training and are not ready to hear appeals until, at the earliest, three or four months after their appointments. It is worth repeating here that Members are part-time appointees only and therefore are paid only for the time they spend on Tribunal business.

Despite recent efforts, there is still a need for more Panel Members. However, overall numbers are not the key. It is essential that the required number of Panel Members in each of the three categories (legal, medical, general) be appointed for all regions of Canada. It is having sufficient members where they are needed that allows for the efficient, effective and economical hearing of appeals.

There has been a trend to shorter terms of appointment for Panel Members, which is consistent with the observations of other heads of tribunals. At present, all new appointments are for three-year terms, regardless of category. In past years, legal and medical members were generally appointed for five-year terms, with shorter terms for general members. At present, the trend to shorter terms of appointment is not a concern as there is also a high rate of re-appointment of Panel Members. However, a trend to shorter terms of appointment without a high rate of reappointment would reduce the number of experienced Panel Members available, resulting in a serious detrimental impact on the Review Tribunal appeals process.

• Postponements & Adjournments

Over the years, the OCRT has encountered a number of difficulties where tribunal hearings were cancelled or postponed with insufficient lead time to substitute other appeals into the hearing schedule. These last minute cancellations occurred because the department made an offer to settle the appeal, or appellants decided they needed more time to obtain medical information or to engage someone to represent

them at the hearing. The result was that valuable hearing time was lost and Panel Members were paid for the down time incurred.

A pilot project for a new Advanced Booking System was completed in 1997/98, and will be fully operational in 1998/99. This system works as follows:

1. Section 5 of the *Review Tribunal Rules of Procedure* requires the Minister to provide copies of the relevant documentation to the Commissioner within 20 days of being notified of the appeal. When this information is received, it is bound and sent to the parties advising them of the time and location of their hearing.

2. If the hearing date is not acceptable, the parties have two weeks to notify the OCRT. Otherwise, the hearing date is firm, subject only to extraordinary circumstances.

3. If the OCRT is advised that the hearing date is not acceptable, it will be changed and a new hearing date substituted for the date cancelled. If people request earlier hearing dates, they can usually be accommodated.

4. One month following the notice of the hearing date, appellants and added parties are telephoned by Review Tribunal staff, counselled on how to prepare for a hearing, and asked to identify any special needs related to travel, interpretation, security, etc.

The advantages of this process include:

- reduced hearing costs as a result of no cancellations
- more time for appellants to prepare, as the hearing documentation provided by the Minister is sent to them up to four months prior to the hearing
- improved quality of hearings as result of more complete evidence
- more time for the parties to reach settlements without affecting the hearing schedule

The Advance Booking System does add to overall average throughput time, but it is felt that this is more than offset by the improved quality of evidence, argument and resulting decisions.

• Standards

Standards for the acknowledgment of appeals and issuance of decisions are now in place and are being strengthened.

Appeals under the Canada Pension Plan are acknowledged within one week, which is several weeks faster than under the Review Committee system. Appeals under

the *Old Age Security Act* have been acknowledged in a less timely manner; however, new procedures will result in improvements in future.

All Review Tribunal decisions are forwarded to the OCRT, where they are recorded, typed or scanned, reviewed and issued. Most decisions should be issued within six weeks of the date the hearing is held.

A very small number of Review Tribunal chairpersons have been unable to provide decisions to the OCRT in a timely manner. Corrective action has been taken in all cases.

• Rescission or Amendment of Decision

Subsection 84(2) of the Canada Pension Plan states that a Tribunal may, on new facts, rescind or amend a decision given by the Tribunal. There is an increasing number of cases where appellants or added parties send in additional evidence for consideration after their Tribunal hearing. Ideally, this should have been provided to the Tribunal at or before the hearing. In appropriate situations, the new material and hearing files are sent to the Tribunal for review pursuant to subsection 84(2) of the Act.

Review Tribunals considering a request under subsection 84(2) require an Appellant to establish new facts before an examination of the substantive issues. New facts are determined according to judicial criteria and, generally speaking, constitute facts which were not reasonably available at the time of the Review Tribunal hearing and which would have an important influence on the result. An updated decision is made by the Tribunal either maintaining or changing the earlier decision. Of the 65 decisions reconsidered under subsection 84(2) in 1997/98, 1 was allowed, 1 was settled and 63 were dismissed.

• Information for Parties to an Appeal

An area of continuing concern is the quality of information provided at the initial adjudication and reconsideration stages. Many persons appeal to Review Tribunals without having sufficient information about the specific eligibility requirements for benefits or the legislation, regulations and International Social Security agreements that are relevant to their situation. For example, a significant number of appellants in disability appeals have little knowledge or understanding of the minimum contributory requirements relevant to their situation, or how this information might impact their appeal. Some have an inadequate understanding of the CPP definition of disability and, as decision letters at the reconsideration stage are not detailed, they do not appreciate what was lacking in their medical evidence in order to succeed at that level or to prepare for an appeal.

This has put the OCRT under pressure to provide information and counselling services while trying to maintain its independence and impartiality. Currently, appellants and added parties are provided with detailed information material outlining what to expect at a hearing and describing steps to take to prepare for a hearing, either at the point of acknowledgement of an appeal or when the hearing book is sent to them or both. They are again provided with this information by telephone. All parties have access to a toll free number should they require any information or assistance in relation to the appeal.

The OCRT is examining ways to review appeals at the point of intake; however, it would be more effective to ensure that persons applying for benefits were provided detailed, personalized information at the very first steps in the application or adjudication process.

The OCRT is also concerned that there is a lack of awareness on the part of the medical community generally regarding the definition of disability under the *Canada Pension Plan* and the eligibility requirements for benefits. This is understandable, given the use of the same or similar terminology, often differently defined, by the *Canada Pension Plan*, *Quebec Pension Plan*, provincial social assistance and/or worker's compensation authorities, private insurance or retirement plans. Similar terminology is used for different purposes for the purposes of the disability tax credit under the *Income Tax Act*.

Complaints

The Commissioner has introduced a public complaints mechanism. All complaints must be in writing or otherwise communicated in a formal manner. Once received, a complaint is acknowledged and the authority of the Commissioner is explained. The complaint is fully investigated, reports are obtained from Panel Members and/or staff concerned, and a response is provided to every complainant. Where a complaint is received after a Review Tribunal hearing, the investigation does not take place until the Review Tribunal has decided the appeal.

In 1997/98, there were fewer than 30 complaints received. These concerned matters such as perceived conflicts of interest or bias, the tone of hearings or nature of questions asked by Panel Members, dissatisfaction with the result of an appeal or the lack of transparency of the reasons, or complaints about the legislation.

Professional Development

The Office of the Commissioner provides orientation to all new Panel Members, followed by a workshop program to respond to the ongoing professional development needs of Panel Members. Since the inception of Review Tribunals, some 500 Panel Members have received orientation training and over 500 members have attended refresher workshops and/or training on CPP related matters. Over 80 Panel Members have attended orientation and/or refresher training on OAS matters.

Individual support is provided to Panel Members on a daily basis on matters such as decision-writing, procedural issues, conflict of interest and inter-member issues.

In 1997, the OCRT undertook a cross-country series of workshops to provide all Panel Members with refresher training and an opportunity to exchange with their colleagues. While the workshops were regionally-based, care was taken to ensure that members from other regions had an opportunity to participate.

In early 1998, the OCRT provided an intensive cross-country workshop program to introduce Panel Members to the legislative changes to the CPP in Bill C-2. Additional workshops may be required in 1998/99 to address the changes to Review Tribunal jurisdiction which were introduced in Bill C-2 but whose implementation has been delayed.

The Office of the Commissioner conducts internal orientation sessions for the staff of the Office similar to the Panel Member orientation program. In addition, staff attend training courses to maintain up-to-date knowledge of the current trends in orientation/training, computer systems, financial management, etc. Plans are to establish a learning centre for in-house training for Panel Members and staff.

Operational notes are used to supplement training and provide guidelines to deal with new procedures, operational changes, etc.

Monitoring Program

A program of monitoring Review Tribunal hearings, patterned after a program in place in the United Kingdom, assesses the suitability of hearing facilities and the effectiveness of training, guidelines and informational material. Findings from the program have been used to enhance internal operating procedures and practices, to identify professional development needs and to improve informational material.

Resources

In early 1998, Treasury Board approved the OCRT request in an Omnibus Budget Submission for 84 full-time equivalent staff positions and a budget of some $17 million dollars for both salary and non-salary expenditures. This will provide the OCRT with the resources necessary to staff at the desired level and to reach 900 hearings per month. It will permit the OCRT to reduce appeals on hand to a more acceptable number and will address concerns about backlogs and throughput times at the Review Tribunal level.

TABLE 9

OCRT RESOURCE SUMMARY
1997/98

	Fiscal Year Ended March 31, 1998
Authorized Full Time Equivalent [1]	84 [1]
Total Expenditures	$10,764,311

Notes: (1) Authorized FTE equivalent figures exclude the Commissioner, the Deputy Commissioner and the Panel Members (Governor in Council appointees) since these person-years are not controlled by Treasury Board. Although 84 FTEs were authorized late in fiscal 1997/98, this increased allocation was not realized during the year due to time constraints.

Resources

In early 1998, Treasury Board approved the OCRT request in an Omnibus Budget Submission for 84 full-time equivalent staff positions and a budget of some $17 million dollars for both salary and non-salary expenditures. This will provide the OCRT with the resources necessary to staff at the desired level and to reach 900 hearings per month. It will permit the OCRT to reduce appeals on hand to a more acceptable number and will address concerns about backlogs and throughput times at the Review Tribunal level.

TABLE 9

OCRT RESOURCE SUMMARY
1997/98

	Fiscal Year Ended March 31, 1998
Authorized Full Time Equivalent (1)	84
Total Expenditures	$10,764,311

Notes: (1) Authorized FTE equivalent figures exclude the Commissioner, the Deputy Commissioner and the Panel Members (Governor in Council appointees) since these person-years are not controlled by Treasury Board. Although 84 FTEs were authorized late in fiscal 1997/98, this increased allocation was not realized during the year due to time constraints.

TABLE 10

OCRT EXPENDITURES
FISCAL YEAR ENDED MARCH 31, 1998

EXPENDITURE ITEM	AMOUNT	PERCENTAGE
Salaries (Includes indeterminate, casual and temporary staff)	2,909,102	27.0
Per Diems	4,357,373	40.5
Travel	1,334,039	12.4
Operating Costs	1,068,224	9.9
EDP Consulting and Other Professional Services	754,092	7.0
Capital Costs	341,481	3.2
TOTAL EXPENDITURES	**$10,764,311**	**100**

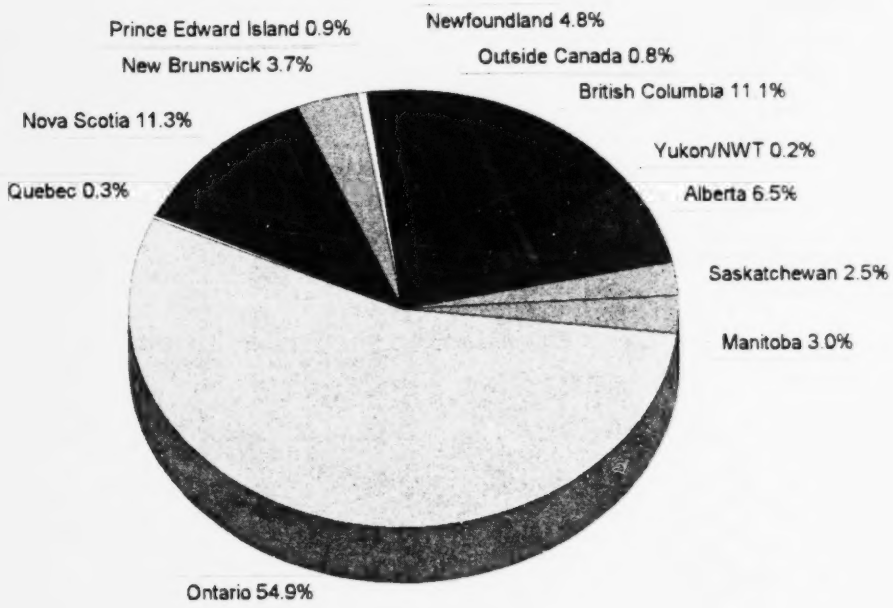
TABLE 10

OCRT EXPENDITURES
FISCAL YEAR ENDED MARCH 31, 1998

EXPENDITURE ITEM	AMOUNT	PERCENTAGE
Salaries (Includes indeterminate, casual and temporary staff)	2,909,102	27.0
Per Diems	4,357,373	40.5
Travel	1,334,039	12.4
Operating Costs	1,068,224	9.9
EDP Consulting and Other Professional Services	754,092	7.0
Capital Costs	341,481	3.2
TOTAL EXPENDITURES	**$10,764,311**	**100**

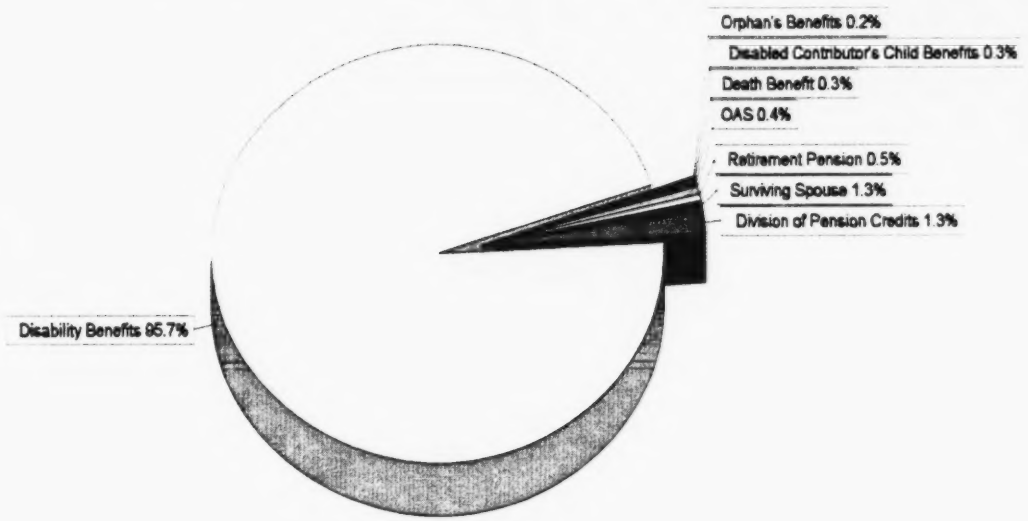
Appendix A

Appeals to Review Tribunals
By Location (Percentage)
Cumulative to March 31, 1998



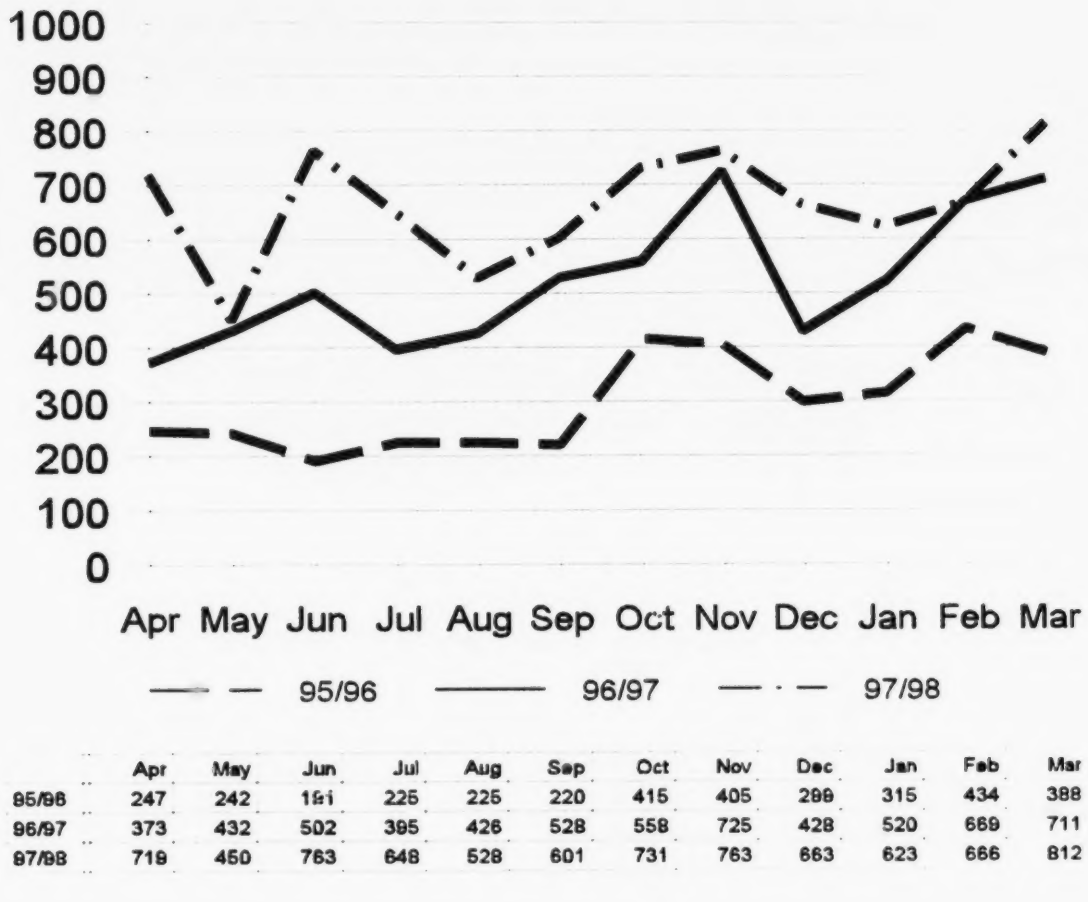
Appendix B

Appeals to Review Tribunals
By Benefit Type
Cumulative to March 31, 1998



Appendix C

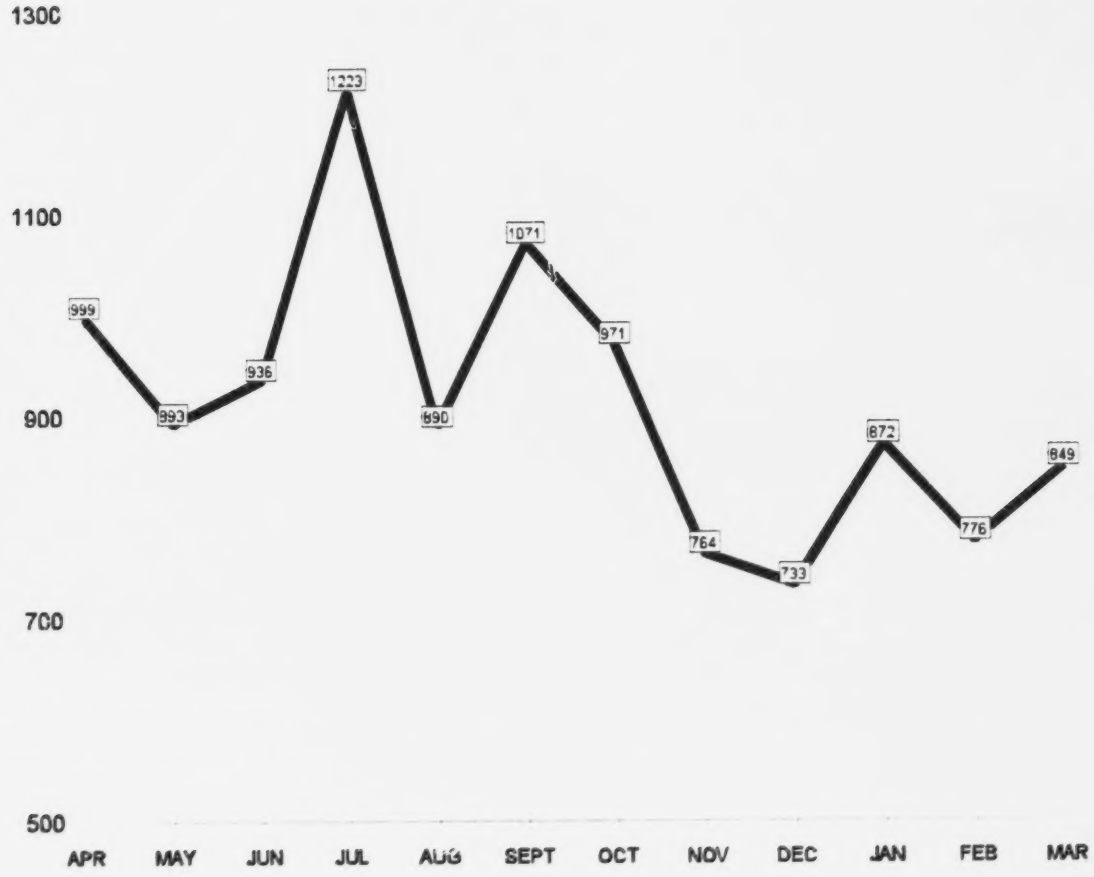
Hearings Held by Month
Comparative Figures
1995/96 & 1996/97 & 1997/98



	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar
95/96	247	242	191	225	225	220	415	405	299	315	434	388
96/97	373	432	502	395	426	528	558	725	428	520	669	711
97/98	719	450	763	648	528	601	731	763	663	623	666	812

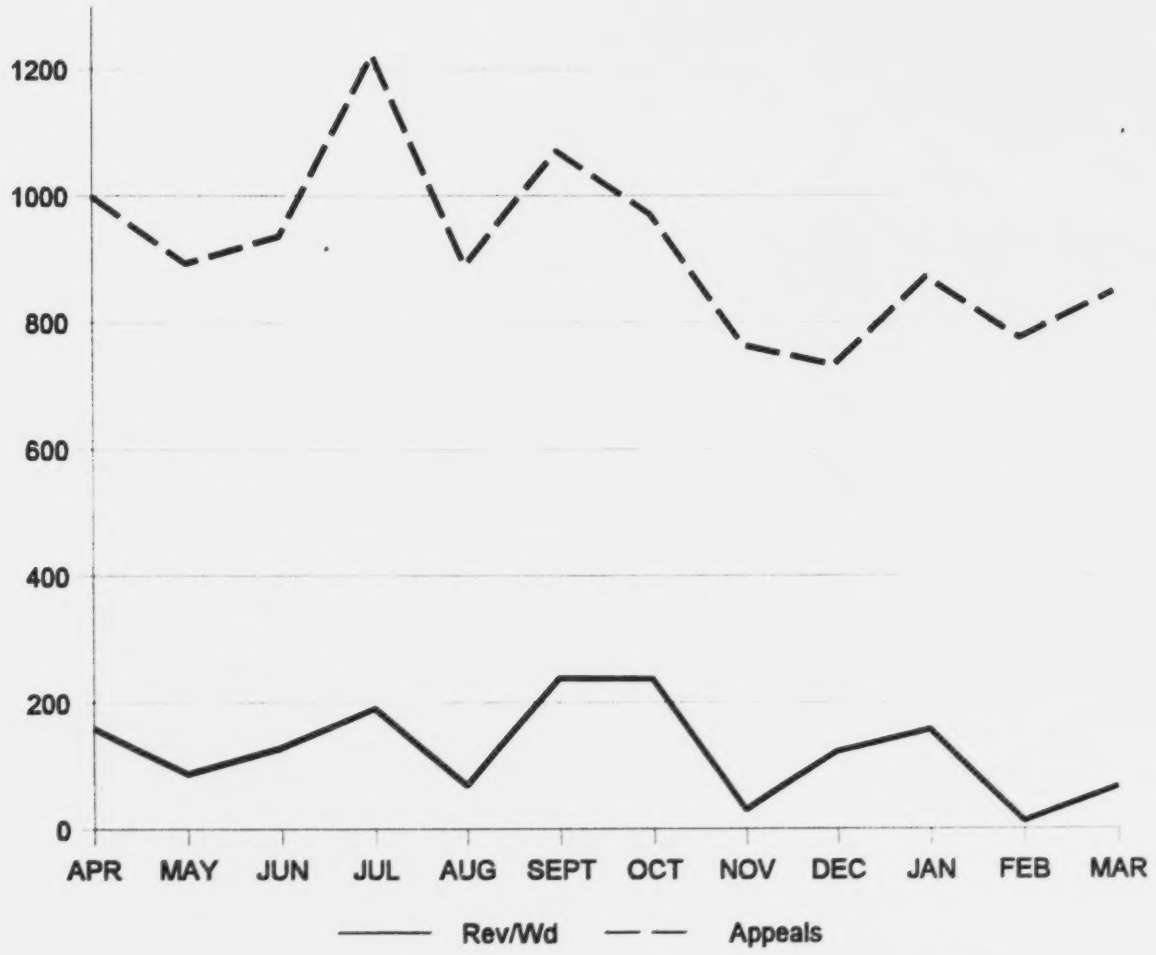
Appendix D

Appeals to Review Tribunals by Month
1997/98



Appendix E

Appeals Received & Reversals/Withdrawals 1997/98



	APR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEPT	OCT	NOV	DEC	JAN	FEB	MAR
Rev/Wd	159	87	128	190	63	239	237	31	122	157	12	66
Appeals	999	893	936	1223	890	1071	971	764	733	872	776	849

Bureau du Commissaire des tribunaux de révision
Régime de pensions du Canada/Sécurité de la vieillesse

RAPPORT ANNUEL SUR LES TRIBUNAUX DE RÉVISION DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA ET DE LA SÉCURITÉ DE LA VIEILLESSE

Pour la période se terminant le 31 mars 1998

Office of the Commissioner
of Review Tribunals
Canada Pension Plan/
Old Age Security

CANADA

Bureau du Commissaire
des tribunaux de révision
Régime de pensions du Canada/
Sécurité de la vieillesse

Novembre 1998

L'honorable Pierre Pettigrew, c.p., député
Ministre du Développement des ressources humaines
140, promenade du Portage
Phase IV, 14e étage
Hull (Québec)
K1A 0J9

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous soumets le quatrième rapport annuel sur les tribunaux de révision du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse pour la période allant du 1er avril 1997 au 31 mars 1998.

Le Bureau du Commissaire des tribunaux de révision n'est actuellement pas tenu par la loi de présenter un rapport annuel. Toutefois, en tant que Commissaire des tribunaux de révision du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse, je soumets systématiquement au Ministre un rapport sur les activités des tribunaux de révision.

Le présent rapport est le dernier que je présente, car je prends ma retraite en novembre 1998 à la fin de mon mandat. J'ai été très honoré d'être le premier Commissaire des tribunaux de révision. Bien qu'il reste nombre de défis à relever, je suis fier de nos réalisations. Je dois beaucoup à notre personnel qui, de par son dur labeur et son engagement inconditionnel à l'égard de notre mission, a permis de créer un bureau connu pour sa déontologie en matière de service. Je voudrais remercier spécialement Mme Margaret McGrath, notre première Commissaire adjointe, qui s'est assurée que nous ne perdons jamais de vue le côté humanitaire, qui constitue le fondement de notre mandat. En outre, je voudrais remercier les quelque 500 membres des tribunaux de révision avec qui j'ai collaboré au fil des ans pour l'excellence de leurs rapports avec leurs collègues et leur professionnalisme.

Chaque tribunal est confronté à la tâche souvent créatrice consistant à établir et à maintenir son indépendance, tout en s'assurant que les relations de travail pertinentes sont établies avec les ministres, les fonctionnaires et les organismes centraux. Je voudrais saisir l'occasion qui m'est donnée pour vous remercier, ainsi que votre personnel, de vous être montrés sensibles à cet égard.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Ron K. Stuart
Commissaire des tribunaux de révision

TRIBUNAUX DE RÉVISION DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA ET DE LA SÉCURITÉ DE LA VIEILLESSE

RAPPORT ANNUEL

Pour la période allant du 1er avril 1997 au 31 mars 1998

TABLE DES MATIÈRES

Introduction 1

Contexte 1

Le système actuel des tribunaux de révision 2

Membres des tribunaux de révision 4

Bureau du Commissaire des tribunaux de révision 7
- *Réorganisation* 7
- *Protocole d'entente* 8
- *Norme générale de classification* 8
- *Déménagement du Bureau* 8
- *Systèmes informatiques* 8
- *Organigramme sommaire* 9
- *Activités de sensibilisation* 10

Remerciements spéciaux 11

Énoncé de mission 12

Aperçu des opérations - Régime de pensions du Canada 12
- *Appels reçus et audiences tenues* 12
- *Temps de traitement* 14
- *Appels des décisions des tribunaux de révision devant la Commission d'appel des pensions* 14
- *Contestations en vertu de la Charte* 15

Aperçu des opérations - Sécurité de la vieillesse 16

Questions touchant les opérations des tribunaux de révision 18
- *Mandat des nominations et pénurie de membres pour les tribunaux* 18
- *Remises et ajournements* 19
- *Normes* 20
- *Annulation ou modification d'une décision* 20
- *Information destinée aux parties à un appel* 21

Plaintes 22

Perfectionnement professionnel 22

Programme de suivi 23

Ressources 23

TABLEAUX

Tableau 1 *Répartition des membres des tribunaux, par catégorie et par province, au 31 mars 1998* 6

Tableau 2 *Répartition des membres des tribunaux, par catégorie et par sexe, au 31 mars 1998* 6

Tableau 3 *Organigramme sommaire* 9

Tableau 4 *Appels devant les tribunaux de révision - RPC/SV en 1996/97 et 1997/98* 12

Tableau 5 *Audiences des tribunaux de révision, par résultat - RPC/SV 1996/97 et 1997/98* 13

Tableau 6 *Appels des décisions des tribunaux de révision devant la Commission d'appel des pensions* 15

Tableau 7 *Appels de la SV, du 1er janvier 1997 au 31 mars 1998* 16

Tableau 8 *Audiences des tribunaux de révision relatives à la SV, 1997/98* 17

Tableau 9 *Sommaire des ressources du BCTR, 1997/98* 24

Tableau 10 *Dépenses du BCTR, prenant fin le 31 mars 1998* 24

ANNEXES

Annexe A *Appels devant les tribunaux de révision, par localité (en pourcentage), cumulatif au 31 mars, 1998* 25

Annexe B *Appels devant les tribunaux de révision, par genre de prestation, cumulatif au 31 mars, 1998* 26

Annexe C *Audiences tenues par mois, chiffres comparatifs, 1995/6 & 1996/97 & 1997/98* 27

Annexe D *Appels interjetés devant les tribunaux de révision, par mois, 1997/98* 28

Annexe E *Appels reçus et révocations/désistements, 1997/98* 29

Introduction

Le présent rapport est le quatrième du genre présenté par le Commissaire des tribunaux de révision du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse. Il porte sur la période allant du 1er avril 1997 au 31 mars 1998.

Le projet de loi C-2, *Loi constituant l'Office d'investissement du régime de pensions du Canada et modifiant le Régime de pensions du Canada, la Loi sur la sécurité de la vieillesse et d'autres lois en conséquence,* a été déposé à la Chambre des communes le 25 septembre 1997 et a reçu la sanction royale le 18 décembre 1997. Tandis que l'attention du public a porté principalement sur la nouvelle politique de placement et la création de l'Office d'investissement du Régime de pensions du Canada, la législation a apporté un certain nombre de changements à l'administration et au calcul de certaines prestations (y compris la prestation d'invalidité), et aux conditions d'admissibilité à celles-ci, ainsi qu'au processus d'appel. Le palier des tribunaux de révision du processus d'appel n'a pas été profondément modifié. Le projet de loi proposait d'élargir le champ de compétence de ces tribunaux pour qu'ils entendent les appels relatifs à l'imposition de pénalités; toutefois, à la fin de l'année, ces dispositions particulières n'avaient pas encore été mises en application.

Parallèlement, le gouvernement du Canada a annoncé un examen permanent de deux ans du *Régime de pensions du Canada* pour se pencher sur les questions qui se fait jour trop tard en vue d'être étudiées dans le cadre du processus précédent d'examen et de consultation pour être prises en compte dans le projet de loi C-2.

Par suite de ces modifications législatives, une nouvelle formation a été offerte aux membres des tribunaux de révision et au personnel du BCTR.

Contexte

Antérieurement au 31 décembre 1991, le processus d'appel du *Régime de pensions du Canada* (RPC) comprenait les trois paliers suivants :

1. Un examen administratif, appelé une réconsidération de la décision, par le ministre responsable du RPC.

2. Un appel devant un comité de révision composé de trois membres. L'appelant et le Ministre nommaient deux membres qui, à leur tour, nommaient une troisième personne pour présider le comité. Les parties jointes n'avaient pas la possibilité de nommer un membre. Un comité de révision avait le pouvoir de confirmer ou de modifier la décision du Ministre.

3. Un appel autorisé devant la Commission d'appel des pensions (CAP). Les membres de cette dernière sont des juges de la Cour fédérale ou des cours supérieure, de district ou de comté d'une province. Les appels interjetés devant la CAP peuvent être entendus par un, trois ou cinq membres, comme le détermine le président. La CAP a le pouvoir de confirmer ou de modifier la décision d'un tribunal de révision.

Le projet de loi C-116, *Loi modifiant le Régime de pensions du Canada et la Loi sur la Cour fédérale*, a introduit un changement majeur du processus d'appel, lequel est entré en vigueur le 31 décembre 1991 et a remplacé les comités de révision par les tribunaux de révision. Le Bureau du Commissaire des tribunaux de révision (BCTR) a été créé en tant qu'organisme indépendant chargé de gérer et d'administrer le système d'appel des tribunaux de révision, sous la direction d'un Commissaire et d'une Commissaire adjointe nommés par le gouverneur en conseil. La première audience d'un tribunal de révision s'est tenue en juin 1992.

Le projet de loi C-54, *Loi modifiant la Loi sur la sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada, la Loi sur les allocations spéciales pour enfants et la Loi sur l'assurance-chômage*, a introduit un autre changement majeur au processus d'appel. Ce projet de loi habilitait les tribunaux de révision à entendre des appels interjetés en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* à compter du 1er janvier 1997. La *Loi sur la sécurité de la vieillesse* prévoit deux paliers d'appel. Le premier est l'appel au Ministre, qui "réexamine" une décision prise par l'administration. Avant l'adoption du projet de loi C-54, le second palier d'appel était devant un "tribunal de révision" fonctionnant comme le comité de révision prévu en vertu du *Régime de pensions du Canada*. Par suite de l'entrée en vigueur du projet de loi C-54, le second palier d'appel des décisions portant sur la Sécurité de la vieillesse (autres que les décisions concernant le revenu ou une source de revenu) se fait devant un tribunal de révision du Régime de pensions du Canada. Dans le cas des appels interjetés en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*, la décision du tribunal de révision est définitive, a force obligatoire et est susceptible de révision judiciaire aux termes de la *Loi sur la Cour fédérale*.

Le système actuel des tribunaux de révision

Si une personne n'est pas satisfaite de la décision rendue par le Ministre en vertu de l'article 81 du *Régime de pensions du Canada* ou de l'article 27.1 de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*, elle peut interjeter appel devant un tribunal de révision dans les 90 jours suivant le jour où elle a été avisée de la décision (ou au bout d'une période plus longue, si le Commissaire le permet).

Les tribunaux de révision se composent de trois personnes choisies par le Commissaire des tribunaux de révision à partir d'une liste de membres de tribunaux de révision qui ont été nommés dans toutes les régions du Canada par le gouverneur en conseil. Le président de chaque tribunal doit toujours être membre d'un barreau provincial. Lorsque l'appel porte sur l'admissibilité à une prestation d'invalidité en vertu du *Régime de pensions du Canada* (quelque 95% des appels), un des trois membres doit être

médecin ou professionnel de la santé. Dans le cas des appels invoquant la *Charte canadienne des droits et libertés,* le Commissaire choisit généralement au moins deux avocats comme membres du tribunal de révision.

Un tribunal de révision n'agit pas au nom du Ministre, de l'appelant ou d'une autre partie à l'appel. C'est un organisme entièrement indépendant. Son but principal est de tenir une audition, d'analyser chaque appel en s'appuyant sur les preuves présentées et de prendre une décision. Le tribunal peut confirmer ou modifier la décision prise par le Ministre, mais il n'a pas le pouvoir de modifier les dispositions législatives.

Le Commissaire fixe la date, l'heure et le lieu au Canada où se tiendra l'audience, eu égard à la disponibilité de l'appelant, du Ministre et de toute autre partie à l'appel.

Les audiences du tribunal de révision sont de nature quasi-judiciaire. La législation exige que les procédures soient le plus informelles possible et se fassent à huis clos. Dans la mesure du possible, les audiences sont tenues dans la localité au Canada de l'appelant et se déroulent dans l'une des deux langues officielles du Canada, au choix de l'appelant. Cependant, si l'appelant ou une partie à un appel doit se déplacer, on rembourse à ces personnes les dépenses raisonnables de voyage et de subsistance qu'elles ont engagées au Canada en vue d'assister à l'audience. Si elles obtiennent gain de cause, toutes les dépenses raisonnables de voyage et de subsistance seront remboursées, qu'elles aient été engagées au Canada ou à l'étranger. Les services d'interprètes et d'interprètes gestuels sont également fournis, sur demande.

Toutes les parties intéressées à un appel ont le droit d'être entendues par un tribunal impartial et indépendant. Chacune des parties a le droit d'être représentée par un avocat ou par un agent, ou de défendre elle-même sa cause. Les particuliers peuvent témoigner en leur propre faveur, convoquer des témoins et soumettre des preuves documentaires.

La procédure du tribunal de révision vise à faire en sorte que l'appelant, le Ministre et toute autre partie aient une chance équitable et égale de présenter leur cause. Toute preuve soumise de vive voix ou par écrit est étudiée attentivement par le tribunal. Le tribunal de révision n'annonce pas sa décision aux parties à l'appel au moment de l'audience. À la suite de celle-ci, les membres du tribunal passent en revue toutes les preuves présentées de vive voix et par écrit, en arrivent à une décision indépendante et en informent le Commissaire. La décision du tribunal est celle rendue par la majorité de ses membres. Le Commissaire a la responsabilité de s'assurer que toutes les parties à un appel sont informées par écrit de la décision du tribunal de révision, ainsi que des motifs qui la sous-tendent .

Dans les appels interjetés en vertu du *Régime de pensions du Canada*, toute partie qui n'est pas satisfaite de la décision rendue par le tribunal de révision peut demander l'autorisation d'en appeler au palier d'appel suivant, c'est-à-dire à la Commission d'appel des pensions. À la différence d'un appel devant un tribunal de révision, un appel à la Commission d'appel des pensions n'est pas autorisé automatiquement sur demande. Si l'autorisation n'est pas accordée, la décision prise par le tribunal de révision est définitive et a force obligatoire.

Dans le cas des appels interjetés en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*, la décision du tribunal de révision est définitive, a force obligatoire et est susceptible de révision judiciaire aux termes de la *Loi sur la Cour fédérale*.

Membres des tribunaux de révision

Les membres des tribunaux de révision sont nommés par le gouverneur en conseil pour une période déterminée. Le nombre de personnes nommées doit se situer entre 100 et 400, et toutes les régions du Canada doivent y être représentées. En outre, le *Régime de pensions du Canada* précise que le quart des membres des tribunaux de révision doivent être membres d'un barreau provincial et qu'un autre quart doit être habilité à exercer la médecine ou une profession connexe de la santé. Les membres sont nommés pour une période d'au moins deux ans et d'au plus cinq ans. Un membre peut être nommé à nouveau après l'expiration de son mandat. Le tableau 1 dépeint la composition des membres des tribunaux de révision au 31 mars 1998.

Les membres des tribunaux de révision touchent une indemnité quotidienne dont le montant est fixé par le ministre du Développement des ressources humaines et des allocations raisonnables de subsistance et de déplacement lorsqu'il leur faut se déplacer pour exercer leurs fonctions officielles. Le président d'un tribunal de révision touche une indemnité quotidienne de 450 $, tandis que les deux autres membres reçoivent 325 $.

Le rôle principal du tribunal de révision est de tenir une audience et de trancher toute question découlant d'un appel. Le président est chargé de diriger l'audience du tribunal et d'expliquer sa procédure aux parties à l'appel. Le membre professionnel de la santé apporte son expérience médicale aux appels relatifs à l'invalidité et le membre général expose l'approche du profane à l'audience du tribunal.

L'attitude des membres des tribunaux de révision contribuera largement à maintenir le respect et la confiance du public. Chaque tribunal de révision doit veiller à ce que l'audition de l'appel soit équitable et à rendre des décisions conformes à la loi. Les membres des tribunaux doivent respecter les principes établis dans la partie I du *Code régissant les conflits d'intérêts* du gouvernement fédéral et du *Code de conduite à l'intention des membres des tribunaux de révisions* introduit en mai 1996, lesquels traitent des sujets suivants :

- Promotion de l'intégrité et de l'impartialité
- Bons rapports avec les collègues
- Prise de décisions
- Conduite aux audiences
- Préjugés
- Discussion des cas
- Contact avec les médias ou le gouvernement
- Cadeaux et avantages
- Exclusion et présentation de rapports
- Après-mandat et nomination

À leur nomination, les membres des tribunaux de révision soumettent au Commissaire une Attestation de prise de connaissance et d'observation du Code de conduite.

Tous les membres des tribunaux de révision doivent toujours être vigilants afin de s'assurer qu'ils sont justes et impartiaux dans leurs rapports avec l'ensemble des parties à un appel. Bien que les membres des tribunaux de révision doivent être bien préparés avant la tenue d'une audience, ils doivent également aborder chaque audience particulière avec un esprit ouvert et n'avoir aucune idée préconçue quant au résultat de celle-ci. Ils doivent écouter attentivement les délibérations et examiner avec soin tous les éléments de preuve qu'on leur soumet à l'audience avant d'en arriver à une décision. L'équité en matière de procédures et la justice naturelle doivent caractériser les travaux des tribunaux et être apparents pour toutes les parties à l'appel.

Les parties à un appel peuvent s'attendre à être traitées de la même façon par les membres du tribunal de révision, que l'appel soit entendu à Terre-Neuve, au Manitoba ou n'importe où ailleurs au Canada.

TABLEAU 1

RÉPARTITION DES MEMBRES DES TRIBUNAUX DE RÉVISION, PAR CATÉGORIE ET PAR PROVINCE, AU 31 MARS 1998

PROVINCE	TOTAL	AVOCATS	MÉDECINS	GÉNÉRAL
Colombie-Britannique	37	10	15	12
Alberta	13	4	6	3
Saskatchewan	7	3	2	2
Manitoba	9	4	3	2
Ontario	127	43	40	44
Québec	12	4	5	3
Nouveau-Brunswick	20	7	7	6
Nouvelle-Écosse	21	7	6	8
Île-du-Prince-Édouard	6	2	2	2
Terre-Neuve	15	5	5	5
Total	267	89	91	87

TABLEAU 2

RÉPARTITION DES MEMBRES DES TRIBUNAUX DE RÉVISION, PAR CATÉGORIE ET PAR SEXE, AU 31 MARS 1998

CATÉGORIE	TOTAL	AVOCATS	MÉDECINS	GÉNÉRAL
Femmes	117	18	57	42
Hommes	150	71	34	45
% de femmes	43	20	63	48

Certains progrès ont été réalisés au cours de l'année écoulée dans la représentation des femmes à la présidence des tribunaux de révision, cette représentation passant de 17 % à la fin de l'exercice 1996-1997 à 20 % au 31 mars 1998. Comme les femmes comptent pour 27 % des avocats (*voir Association du Barreau canadien, Rapport sur l'égalité des sexes dans la profession juridique, 1993, page 48*), des progrès peuvent encore être réalisés à ce chapitre.

Même si le BCTR ne suit pas le profil d'équité en matière d'emploi des membres des tribunaux de révision, la participation accrue des autochtones, des personnes invalides et des membres des minorités visibles est encouragée.

Le Commissaire a le regret d'annoncer le décès des trois membres suivants de l'Ontario survenu en 1997 au cours de leur mandat : Joseph McCaffery, Twyla Hendry, Gary Bonney.

Bureau du Commissaire des tribunaux de révision

Le Commissaire est chargé de mettre sur pied les tribunaux de révision conformément à la législation, d'organiser le calendrier de leurs audiences et de s'assurer que l'on observe les *Règles de procédure des tribunaux de révision*. Il dirige la planification, l'organisation et la gestion des activités administratives des tribunaux de révision.

La Commissaire adjointe agit pour le compte du Commissaire en cas d'absence ou d'incapacité de ce dernier. Elle est aussi chargé des questions qui touchent le fonctionnement quotidien du Bureau du Commissaire.

Les initiatives administratives importantes suivantes ont été lancées en 1997-1998:

- **Réorganisation**

Une réorganisation en profondeur a été entamée au cours de cet exercice et l'on s'attend à ce qu'elle se poursuive jusqu'à l'exercice suivant. L'organisation proposée se présenterait comme suit :

- Nominations et secrétariat des membres
- Services juridiques
- Services de gestion
- Services de perfectionnement professionnel et d'information
- Opérations des tribunaux

Des changements ont également été recommandés dans certains rapports hiérarchiques fonctionnels avec Développement des ressources humaines afin de mieux tenir compte du fonctionnement réel et du statut indépendant du BCTR. Ces changements sont exposés dans

TABLEAU 1

RÉPARTITION DES MEMBRES DES TRIBUNAUX DE RÉVISION, PAR CATÉGORIE ET PAR PROVINCE, AU 31 MARS 1998

PROVINCE	TOTAL	AVOCATS	MÉDECINS	GÉNÉRAL
Colombie-Britannique	37	10	15	12
Alberta	13	4	6	3
Saskatchewan	7	3	2	2
Manitoba	9	4	3	2
Ontario	127	43	40	44
Québec	12	4	5	3
Nouveau-Brunswick	20	7	7	6
Nouvelle-Écosse	21	7	6	8
Île-du-Prince-Édouard	6	2	2	2
Terre-Neuve	15	5	5	5
Total	267	89	91	87

TABLEAU 2

RÉPARTITION DES MEMBRES DES TRIBUNAUX DE RÉVISION, PAR CATÉGORIE ET PAR SEXE, AU 31 MARS 1998

CATÉGORIE	TOTAL	AVOCATS	MÉDECINS	GÉNÉRAL
Femmes	117	18	57	42
Hommes	150	71	34	45
% de femmes	43	20	63	48

Certains progrès ont été réalisés au cours de l'année écoulée dans la représentation des femmes à la présidence des tribunaux de révision, cette représentation passant de 17 % à la fin de l'exercice 1996-1997 à 20 % au 31 mars 1998. Comme les femmes comptent pour 27 % des avocats (*voir Association du Barreau canadien, Rapport sur l'égalité des sexes dans la profession juridique, 1993, page 48*), des progrès peuvent encore être réalisés à ce chapitre.

Même si le BCTR ne suit pas le profil d'équité en matière d'emploi des membres des tribunaux de révision, la participation accrue des autochtones, des personnes invalides et des membres des minorités visibles est encouragée.

Le Commissaire a le regret d'annoncer le décès des trois membres suivants de l'Ontario survenu en 1997 au cours de leur mandat : Joseph McCaffery, Twyla Hendry, Gary Bonney.

Bureau du Commissaire des tribunaux de révision

Le Commissaire est chargé de mettre sur pied les tribunaux de révision conformément à la législation, d'organiser le calendrier de leurs audiences et de s'assurer que l'on observe les *Règles de procédure des tribunaux de révision*. Il dirige la planification, l'organisation et la gestion des activités administratives des tribunaux de révision.

La Commissaire adjointe agit pour le compte du Commissaire en cas d'absence ou d'incapacité de ce dernier. Elle est aussi chargé des questions qui touchent le fonctionnement quotidien du Bureau du Commissaire.

Les initiatives administratives importantes suivantes ont été lancées en 1997-1998:

- **Réorganisation**

Une réorganisation en profondeur a été entamée au cours de cet exercice et l'on s'attend à ce qu'elle se poursuive jusqu'à l'exercice suivant. L'organisation proposée se présenterait comme suit :

- Nominations et secrétariat des membres
- Services juridiques
- Services de gestion
- Services de perfectionnement professionnel et d'information
- Opérations des tribunaux

Des changements ont également été recommandés dans certains rapports hiérarchiques fonctionnels avec Développement des ressources humaines afin de mieux tenir compte du fonctionnement réel et du statut indépendant du BCTR. Ces changements sont exposés dans

l'organigramme sommaire (tableau 3).

• Protocole d'entente

Les travaux préparatoires ont été effectués en vue d'élaborer une proposition de protocole d'entente entre le BCTR et le Ministère pour :

- préciser les rôles et les responsabilités
- établir des voies de communication régulières
- accroître l'efficacité administrative
- offrir une prestation de services meilleure et rentable.

• Norme générale de classification

Tous les ministères, organismes et tribunaux du gouvernement fédéral sont tenus de réviser toutes les descriptions de poste pour se conformer à la nouvelle Norme générale de classification. Des travaux de planification ont été exécutés en 1997-1998 et des ressources affectées, afin de s'assurer que le BCTR est prêt pour cet exercice dès que les renseignements pertinents sont disponibles.

• Déménagement du Bureau

Pendant quelque temps, le BCTR a essayé d'obtenir des locaux supplémentaires dans le complexe de Place Vanier. Il n'y avait pas de locaux disponibles et un déménagement a été recommandé. À la fin de mars 1998, de nouveaux locaux ont été trouvés à Vanier et la planification d'un déménagement en juin 1998 était en cours.

• Systèmes informatiques

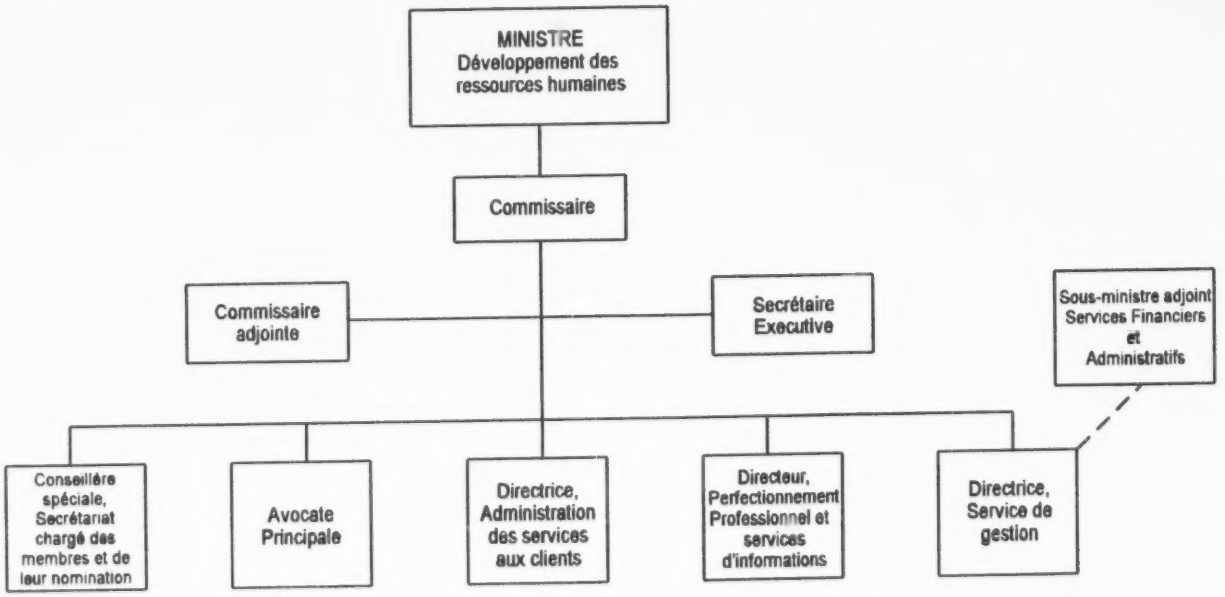
Le système informatique du BCTR ne suffit plus à ces besoins. Un nouveau "Système de gestion des appels" (SGA) est en cours de conception. Le SGA repose dans une grande mesure sur la technologie du logiciel Windows 95 et peut servir à tous les aspects des activités des tribunaux de révision. Voici, entre autres, les fonctions prévues :

- Fixation des dates des audiences
- Sélection des membres en vue des audiences
- Liste des appels par province, par ville et par lieu préféré
- Antériorité des appels
- Toutes catégories de rapports de gestion
- Production de toute la correspondance des tribunaux de révision dans la langue officielle préférée.

À la fin de l'année, un essai d'entrées en double était en train, la conversion définitive étant prévue en juin 1998.

TABLEAU 3: ORGANIGRAMME SOMMAIRE

Bureau du Commissaire des tribunaux de révision
Régime de pensions du Canada / Sécurité de la vieillesse



- **Activités de sensibilisation**

Le Commissaire, la Commissaire adjointe et, au besoin, le personnel supérieur, ont accru les activités de sensibilisation et la participation du BCTR aux activités inter organismes.

En 1997/98, conjointement avec la Direction générale des programmes de la sécurité du revenu et la Commission d'appel des pensions, le BCTR a participé à une séance d'information sur le Régime de pensions du Canada à l'intention des députés et de leur personnel. Des réunions privées et/ou des séances d'information par téléphone ont eu lieu avec des représentants de groupes d'intérêts et des professionnels afin de discuter du processus d'appel des tribunaux de révision.

Le BCTR a également tiré avantage de sa participation régulière aux activités des organismes suivants, lesquelles lui ont donné l'occasion de faire part des meilleures pratiques et de discuter de problèmes communs :

Le Forum des chefs d'organismes est une réunion régulière des chefs des organismes, offices, commissions, cours et tribunaux fédéraux.

Le Forum des présidents de tribunal est une réunion régulière des présidents des tribunaux quasi-judiciaires et du sous-ministre du ministère de la Justice.

Le *Réseau des administrateurs de petits organismes* (RAPO) organise régulièrement des réunions des directeurs généraux et/ou des administrateurs principaux des "petits" organismes, offices et tribunaux fédéraux.

Le *Conseil des tribunaux administratifs canadiens* (CTAC) est une organisation nationale qui regroupe les intérêts des tribunaux administratifs de tout le Canada. Le CTAC contribue à l'élaboration et à la coordination des programmes officiels de formation des membres des tribunaux. Sa conférence nationale annuelle offre une occasion importante de se mettre au courant des questions émergentes concernant les tribunaux.

Le BCTR est également représenté aux réunions du Comité de formation du CTAC, de la *National Association of Disability Examiners*, de *l'Association of Independent Federal Institutions' Counsel* et de la *Society of Ontario Adjudicators and Regulators*.

Remerciements spéciaux

À la fin de l'exercice, M. Charles Dinelle a pris tranquillement sa retraite de la fonction publique fédérale.

Charles a travaillé au Régime de pensions du Canada pendant plus de 30 ans et a occupé des postes de responsabilité croissante. Il a contribué à la planification et à la mise en oeuvre du processus des tribunaux de révision. Nous avons apprécié ses connaissances encyclopédiques, son esprit curieux et son excellent sens de l'humour, et nous nous y sommes fiés.

Il manquera vraiment aux membres des tribunaux de révision et aux collègues avec lesquels il a collaboré au fil des ans.

Nous vous remercions, Charles.

Énoncé de mission

L'énoncé de mission suivant a été précisé pour les tribunaux de révision et pour le Bureau du Commissaire.

> *"Fournir un service d'expert qui soit indépendant, impartial et de haute qualité à toutes les parties à un appel devant le tribunal de révision en traitant toutes les parties à un appel de façon égale et équitable, et en faisant preuve de compréhension, de respect et de dignité."*

Aperçu des opérations - Régime de pensions du Canada

• Appels reçus et audiences tenues

Lorsque le système des tribunaux de révision a été mis sur pied, il était prévu que le nombre d'appels s'établirait à environ 1 800 par an. En 1997/98, 10 977 appels ont été reçus, soit un accroissement de 5,5 % comparé à l'année précédente et de 441 % par rapport au nombre d'appels reçu au cours de la première année de fonctionnement (2 028).

TABLEAU 4

APPELS DEVANT LES TRIBUNAUX DE RÉVISION CONCERNANT LE RPC ET LA SV EN 1996/97 ET 1997/98

	Exercice prenant fin le 31 mars 1997	Exercice prenant fin le 31 mars 1998
Causes en attente au 1er avril	4 249	6 130
Appels reçus	10 403	10 977
Moins révocations et désistements *	2 080	1 497
Moins appels reçus en retard et rejetés	440	108
Solde - audiences possibles	12 132	15 502

** Représente le nombre total de décisions révoquées par le Ministre plus les désistements des appelants avant les audiences des tribunaux de révision.*

TABLEAU 5

AUDIENCES DES TRIBUNAUX DE RÉVISION CONCERNANT LE RPC ET LA SV, PAR RÉSULTAT, EN 1996/97 ET 1997/98

	Exercice prenant fin le 31 mars 1997	Exercice prenant fin le 31 mars 1998
Causes ajournées	265	329
Causes accueillies	1 385	1 862
Causes rejetées	4 617	5 764
Causes abandonnées à l'audience	--	12
Total des audiences	**6 267** [1]	**7 967** [1]
Causes en attente à la fin de la période	6 130 [2][3]	7 864 [2][4]

Notas : *(1) En 1997-1998, nous n'avons pu donner suite à plus de 1 300 appels, car les documents relatifs à la règle 5 n'avaient pas encore été fournis, les parties ou leurs représentants avaient demandé de repousser leurs audiences prévues, etc. En 1996/97, nous estimons n'avoir pas pu donner suite à quelque 500 appels pour les mêmes motifs.*

(2) Comprend les causes ajournées devant faire l'objet d'une nouvelle audition

(3) Représente environ sept mois d'appels

(4) Représente à peu près huit mois et demi d'appels

Les tableaux A et B donnent la répartition des appels par lieu et par genre de prestations.

Énoncé de mission

L'énoncé de mission suivant a été précisé pour les tribunaux de révision et pour le Bureau du Commissaire.

> *"Fournir un service d'expert qui soit indépendant, impartial et de haute qualité à toutes les parties à un appel devant le tribunal de révision en traitant toutes les parties à un appel de façon égale et équitable, et en faisant preuve de compréhension, de respect et de dignité."*

Aperçu des opérations - Régime de pensions du Canada

• Appels reçus et audiences tenues

Lorsque le système des tribunaux de révision a été mis sur pied, il était prévu que le nombre d'appels s'établirait à environ 1 800 par an. En 1997/98, 10 977 appels ont été reçus, soit un accroissement de 5,5 % comparé à l'année précédente et de 441 % par rapport au nombre d'appels reçu au cours de la première année de fonctionnement (2 028).

TABLEAU 4

APPELS DEVANT LES TRIBUNAUX DE RÉVISION CONCERNANT LE RPC ET LA SV EN 1996/97 ET 1997/98

	Exercice prenant fin le 31 mars 1997	Exercice prenant fin le 31 mars 1998
Causes en attente au 1er avril	4 249	6 130
Appels reçus	10 403	10 977
Moins révocations et désistements *	2 080	1 497
Moins appels reçus en retard et rejetés	440	108
Solde - audiences possibles	12 132	15 502

** Représente le nombre total de décisions révoquées par le Ministre plus les désistements des appelants avant les audiences des tribunaux de révision.*

TABLEAU 5

AUDIENCES DES TRIBUNAUX DE RÉVISION CONCERNANT LE RPC ET LA SV, PAR RÉSULTAT, EN 1996/97 ET 1997/98

	Exercice prenant fin le 31 mars 1997	Exercice prenant fin le 31 mars 1998
Causes ajournées	265	329
Causes accueillies	1 385	1 862
Causes rejetées	4 617	5 764
Causes abandonnées à l'audience	--	12
Total des audiences	**6 267** (1)	**7 967** (1)
Causes en attente à la fin de la période	6 130 (2)(3)	7 864 (2)(4)

Notas : *(1) En 1997-1998, nous n'avons pu donner suite à plus de 1 300 appels, car les documents relatifs à la règle 5 n'avaient pas encore été fournis, les parties ou leurs représentants avaient demandé de repousser leurs audiences prévues, etc. En 1996/97, nous estimons n'avoir pas pu donner suite à quelque 500 appels pour les mêmes motifs.*

(2) Comprend les causes ajournées devant faire l'objet d'une nouvelle audition

(3) Représente environ sept mois d'appels

(4) Représente à peu près huit mois et demi d'appels

Les tableaux A et B donnent la répartition des appels par lieu et par genre de prestations.

- **Temps de traitement**

Il est impossible de déclarer les temps de traitement pour le présent exercice, comme ils l'avaient été les années précédentes, en raison, en partie, des dispositions transitoires prises pour le nouveau système informatique du BCTR. Selon une estimation récente de la Direction générale des programmes de la sécurité du revenu, il faut au BCTR un peu plus de 230 jours civils pour traiter un appel, c'est-à-dire entre le moment où un appel est reçu et le moment où le tribunal de révision prend une décision finale et la communique aux parties à l'appel.

Les 230 jours comprennent les 40 jours que la législation prévoit pour entendre un appel, notamment :

- 20 jours accordés au Ministre pour envoyer au Commissaire une copie des documents relatifs à la décision au palier de réexamen de la décision initiale; et

- 20 jours, au minimum, d'avis par le BCTR aux parties pour examiner les "dossiers d'audience" contenant les documents dont il faut tenir compte à l'audience.

Même si la date, l'heure et le lieu de l'audience sont fixés par le Commissaire, cette dernière doit être tenue eu égard à la disponibilité de l'appelant et, dans bien des cas, de son représentant. Les paliers de prise de la décision initiale et de réexamen de cette dernière relèvent largement du contrôle de Ministère, ce n'est pas le cas pour le BCTR. Les appelants demandent de repousser les audiences pour obtenir des rapports médicaux supplémentaires, retenir les services d'un avocat ou d'un représentant, ou pour tenir compte de leurs disponibilités. En outre, dans la mesure du possible, les audiences sont fixées afin de regrouper un certain nombre de causes dans un même lieu en vue de réduire les coûts, d'optimaliser l'utilisation des membres des tribunaux de révision disponibles dans une région, et d'offrir le service le plus efficient et le plus efficace possibles aux appelants.

Il est essentiel d'offrir une audience équitable aux appelants, de s'assurer qu'ils disposent du temps nécessaires pour se préparer à leur audience et que les principes d'équité en matière de procédures et de justice naturelle prévalent. En bref, le temps de traitement moyen est un indicateur incomplet de la qualité du service offert par le BCTR.

- **Appels des décisions des tribunaux de révision devant la Commission d'appel des pensions**

Le Ministre et les autres parties à un appel interjeté devant un tribunal de révision disposent d'un délai de 90 jours à partir du jour où ils reçoivent la décision du tribunal pour demander une autorisation d'interjeter appel devant la Commission d'appel des pensions.

Le BCTR a été informé que plus de 50 % de toutes les demandes d'autorisation d'interjeter appel devant la CAP sont refusées en raison, en partie, de la très bonne qualité des décisions rendues par les tribunaux de révision. Il convient de noter que la Commission d'appel des pensions étudie les causes de nouveau, c'est-à-dire qu'elle tient compte de tous les éléments de preuve pertinents pour la question, qu'ils aient été présentés ou non au tribunal de révision.

TABLEAU 6

APPELS DES DÉCISIONS DES TRIBUNAUX DE RÉVISION DEVANT LA COMMISSION D'APPEL DES PENSIONS

	Total au 31 mars 1997	Exercice prenant fin le 31 mars 1998
TOTAL DES DÉCISIONS	13 380	7 607[1]
APPELS DES DÉCISIONS DES TRIBUNAUX DE RÉVISION		
Par le Ministre	536	253
Par le requérant	3 436	2 640
Par la partie jointe	24	1
TOTAL	**3 996**	**2 894**

Nota :(1) *Exclut les décisions concernant la SV, qui sont sujets à un examen judiciaire par la Cour fédérale*

- ## Contestations en vertu de la Charte

En 1997/98, les tribunaux de révision ont entendu un appel mettant en cause la validité, la pertinence ou l'applicabilité constitutionnelle du *Régime de pensions du Canada* ou des dispositions réglementaires ou règles adoptées en vertu de celui-ci. Quatre appels mettant en cause une question constitutionnelle ont été abandonnés. À la fin de l'exercice, 21 appels étaient en suspens. Nombre de ces appels ont été maintenus en suspens en attendant le résultat de décisions faisant précédent de la Cour fédérale et/ou de la Cour suprême du Canada.

Le BCTR a été informé que plus de 50 % de toutes les demandes d'autorisation d'interjeter appel devant la CAP sont refusées en raison, en partie, de la très bonne qualité des décisions rendues par les tribunaux de révision. Il convient de noter que la Commission d'appel des pensions étudie les causes de nouveau, c'est-à-dire qu'elle tient compte de tous les éléments de preuve pertinents pour la question, qu'ils aient été présentés ou non au tribunal de révision.

TABLEAU 6

APPELS DES DÉCISIONS DES TRIBUNAUX DE RÉVISION DEVANT LA COMMISSION D'APPEL DES PENSIONS

	Total au 31 mars 1997	Exercice prenant fin le 31 mars 1998
TOTAL DES DÉCISIONS	13 380	7 607
APPELS DES DÉCISIONS DES TRIBUNAUX DE RÉVISION		
Par le Ministre	536	253
Par le requérant	3 436	2 640
Par la partie jointe	24	1
TOTAL	**3 996**	**2 894**

Nota :(1) *Exclut les décisions concernant la SV, qui sont sujets à un examen judiciaire par la Cour fédérale*

- ## Contestations en vertu de la Charte

En 1997-98, les tribunaux de révision ont entendu un appel mettant en cause la validité, la pertinence ou l'applicabilité constitutionnelle du *Régime de pensions du Canada* ou des dispositions réglementaires ou règles adoptées en vertu de celui-ci. Quatre appels mettant en cause une question constitutionnelle ont été abandonnés. À la fin de l'exercice, 21 appels étaient en suspens. Nombre de ces appels ont été maintenus en suspens en attendant le résultat de décisions faisant précédent de la Cour fédérale et ou de la Cour suprême du Canada.

Depuis le 1er janvier 1997, une modification aux *Règles de procédure des tribunaux de révision* précise la procédure à suivre dans les appels mettant en cause la constitutionnalité des dispositions. Ces questions ne peuvent pas être présentées devant un tribunal de révision à moins qu'un avis pertinent écrit en ce sens n'ait été envoyé au procureur général du Canada et aux procureurs généraux provinciaux, conformément à la *Loi sur la Cour fédérale*.

Aperçu des opérations - Sécurité de la vieillesse

Depuis le 1er janvier 1997, les tribunaux de révision sont habilités à entendre des appels de la décision du Ministre en vertu de l'article 27.1 de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*. Les appels ayant trait au revenu ou à une source de revenu sont renvoyés devant la Cour canadienne de l'impôt; toutefois, les règlements sur la Sécurité de la vieillesse sont tels que le BCTR continue de demander et de transférer les dossiers de la SV de l'Administration de la SV à la Cour canadienne de l'impôt.

Il est difficile d'estimer le nombre d'appels devant les tribunaux de révision auquel on peut s'attendre en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*. Dans le passé, les requérants n'étaient pas toujours informés de leurs droits d'interjeter appel de la décision du Ministre; les estimations actuelles peuvent donc être inférieures à la réalité. Aucune audience n'a été prévue avant l'exercice 1997/98.

Du 1er janvier 1997 au 31 mars 1998, le BCTR a reçu 151 appels relatifs à la SV. De ce nombre, 8 appels ont été renvoyés devant la Cour canadienne de l'impôt, 12 ont été abandonnés et trois n'étaient pas valides (les paliers de décisions antérieurs n'avaient pas été saisis). Aucune suite n'a pu être donnée à quelque 29 appels à la fin de l'exercice, car les documents relatifs à la règle 5 n'avaient pas été reçus. Des 19 appels entendus par un tribunal de révision, deux ont été ajournés, un a été accueilli et 16 ont été refusés.

TABLEAU 7

APPELS DE LA SV,
DU 1ER JANVIER 1997 AU 31 MARS 1998

Appels reçus	**151**
Moins les appels abandonnés, révoqués et non valides	15
Moins les causes renvoyées devant la Cour canadienne de l'impôt	8
Moins les appels attendant la réception des documents relatifs à la règle 5	29
Solde - audiences possibles	**99**

TABLEAU 8

AUDIENCES DES TRIBUNAUX DE RÉVISION RELATIVES À LA SV
1997/98

Appels ajournés	2
Appels accueillis	1
Appels refusés	16
Total des audiences	19
Appels en attente à la fin de l'exercice	101 (1)

Nota : *(1) Comprend les appels ajournés devant faire l'objet d'une nouvelle audition et les appels en suspens en attendant la réception des documents relatifs à la règle 5.*

À la fin de l'exercice, 101 appels relatifs à la SV étaient en attente. Par suite d'une évaluation du contenu des appels reçus, il a été décidé de réorienter les procédures et la formation du BCTR. On s'attendait à ce que cette démarche provoque un retard à court terme dans l'audition de ces appels. Il est ressorti de l'évaluation du BCTR qu'un grand nombre d'appels interjetés devant les tribunaux de révision portent sur des questions comme les plus-payés, les allégations d'erreur administrative, les demandes de réexamen des décisions pour des motifs de compassion ou d'équité, ou les allégations que l'appelant n'était simplement pas au courant des délais prévus par la législation pour présenter une demande de prestations. Certains de ces appels n'auraient probablement pas été interjetés si les appelants étaient plus au courant des exigences législatives, du contenu des accords internationaux de sécurité sociale ou de l'incapacité des tribunaux de révision de modifier leurs dispositions.

Le BCTR projette de vérifier tous les appels relatifs à la SV à l'entrée pour s'assurer que les questions en jeu sont définies et qu'elles relèvent de la compétence des tribunaux de révision. Dans les cas où les questions ne sont pas bien définies, des précisions supplémentaires sont demandées avant que les tribunaux de révision acceptent d'entendre un appel. Lorsque le tribunal de révision n'est manifestement pas habilité à entendre un appel, celui-ci est renvoyé, par exemple, devant la Cour canadienne de l'impôt, ou les appelants reçoivent des conseils personnels sur la législation et le processus d'appel. Certaines nouvelles questions relatives à la compétence devront être précisées. De nouvelles normes de service relatives à ces procédures seront mises en oeuvre.

Depuis le 1er janvier 1997, une modification aux *Règles de procédure des tribunaux de révision* précise la procédure à suivre dans les appels mettant en cause la constitutionnalité des dispositions. Ces questions ne peuvent pas être présentées devant un tribunal de révision à moins qu'un avis pertinent écrit en ce sens n'ait été envoyé au procureur général du Canada et aux procureurs généraux provinciaux, conformément à la *Loi sur la Cour fédérale*.

Aperçu des opérations - Sécurité de la vieillesse

Depuis le 1er janvier 1997, les tribunaux de révision sont habilités à entendre des appels de la décision du Ministre en vertu de l'article 27.1 de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*. Les appels ayant trait au revenu ou à une source de revenu sont renvoyés devant la Cour canadienne de l'impôt; toutefois, les règlements sur la Sécurité de la vieillesse sont tels que le BCTR continue de demander et de transférer les dossiers de la SV de l'Administration de la SV à la Cour canadienne de l'impôt.

Il est difficile d'estimer le nombre d'appels devant les tribunaux de révision auquel on peut s'attendre en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*. Dans le passé, les requérants n'étaient pas toujours informés de leurs droits d'interjeter appel de la décision du Ministre; les estimations actuelles peuvent donc être inférieures à la réalité. Aucune audience n'a été prévue avant l'exercice 1997/98.

Du 1er janvier 1997 au 31 mars 1998, le BCTR a reçu 151 appels relatifs à la SV. De ce nombre, 8 appels ont été renvoyés devant la Cour canadienne de l'impôt, 12 ont été abandonnés et trois n'étaient pas valides (les paliers de décisions antérieurs n'avaient pas été saisis). Aucune suite n'a pu être donnée à quelque 29 appels à la fin de l'exercice, car les documents relatifs à la règle 5 n'avaient pas été reçus. Des 19 appels entendus par un tribunal de révision, deux ont été ajournés, un a été accueilli et 16 ont été refusés.

TABLEAU 7

APPELS DE LA SV,
DU 1ER JANVIER 1997 AU 31 MARS 1998

Appels reçus	**151**
Moins les appels abandonnés, révoqués et non valides	15
Moins les causes renvoyées devant la Cour canadienne de l'impôt	8
Moins les appels attendant la réception des documents relatifs à la règle 5	29
Solde - audiences possibles	**99**

TABLEAU 8

AUDIENCES DES TRIBUNAUX DE RÉVISION RELATIVES À LA SV
1997/98

Appels ajournés	2
Appels accueillis	1
Appels refusés	16
Total des audiences	19
Appels en attente à la fin de l'exercice	101 (1)

Nota : *(1) Comprend les appels ajournés devant faire l'objet d'une nouvelle audition et les appels en suspens en attendant la réception des documents relatifs à la règle 5.*

À la fin de l'exercice, 101 appels relatifs à la SV étaient en attente. Par suite d'une évaluation du contenu des appels reçus, il a été décidé de réorienter les procédures et la formation du BCTR. On s'attendait à ce que cette démarche provoque un retard à court terme dans l'audition de ces appels. Il est ressorti de l'évaluation du BCTR qu'un grand nombre d'appels interjetés devant les tribunaux de révision portent sur des questions comme les plus-payés, les allégations d'erreur administrative, les demandes de réexamen des décisions pour des motifs de compassion ou d'équité, ou les allégations que l'appelant n'était simplement pas au courant des délais prévus par la législation pour présenter une demande de prestations. Certains de ces appels n'auraient probablement pas été interjetés si les appelants étaient plus au courant des exigences législatives, du contenu des accords internationaux de sécurité sociale ou de l'incapacité des tribunaux de révision de modifier leurs dispositions.

Le BCTR projette de vérifier tous les appels relatifs à la SV à l'entrée pour s'assurer que les questions en jeu sont définies et qu'elles relèvent de la compétence des tribunaux de révision. Dans les cas où les questions ne sont pas bien définies, des précisions supplémentaires sont demandées avant que les tribunaux de révision acceptent d'entendre un appel. Lorsque le tribunal de révision n'est manifestement pas habilité à entendre un appel, celui-ci est renvoyé, par exemple, devant la Cour canadienne de l'impôt, ou les appelants reçoivent des conseils personnels sur la législation et le processus d'appel. Certaines nouvelles questions relatives à la compétence devront être précisées. De nouvelles normes de service relatives à ces procédures seront mises en oeuvre.

La formation des membres des tribunaux de révision sur les questions relatives à la SV sera mise à jour. Un atelier sur les preuves et les questions de compétence à l'intention des membres des tribunaux de révision sera élaboré, afin de combler les lacunes décelées par le BCTR dans le cadre de ce nouveau mandat. Nombre d'appels soulèvent des questions complexes de fait et de droit relativement aux conditions de résidence et d'âge prévues par la loi. Il importe de reconnaître que les tribunaux de révision ne peuvent pas et ne devraient pas se fier aux lignes directrices internes élaborées par la Direction générale des programmes de la sécurité du revenu pour trancher ces appels. Chaque appel doit être examiné en se fondant sur les preuves en mettant en application uniquement la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*, la jurisprudence pertinente et les principes de droit.

Questions touchant les opérations des tribunaux de révision

• Mandat des nominations et pénurie de membres pour les tribunaux

La pénurie de membres pour les tribunaux dans les catégories nécessaires, dans les régions dictées par les exigences opérationnelles et possédant les compétences linguistiques nécessaires est une préoccupation continue pour le BCTR. Au cours de l'année écoulée, le personnel du Ministre s'est attaqué sérieusement à cette question, et la situation s'améliore.

Les membres des tribunaux sont nommés pour une période de deux à cinq ans et leur mandat peut être renouvelé. Le fait de retarder les nominations ou le renouvellement des mandats accroît les coûts d'une audience du tribunal. Les nouveaux membres doivent recevoir une formation d'initiation et ne deviennent aptes à participer à une audience que de trois à quatre mois après leur nomination. Il est utile de répéter à ce point que les membres sont nommés à temps partiel seulement et qu'ils ne sont donc rémunérés que pour le temps consacré au tribunal.

Malgré les efforts faits récemment, il faut encore de nouveaux membres des tribunaux de révision. Toutefois, les chiffres globaux ne résolvent pas tout. Il est essentiel que le nombre nécessaire de membres des tribunaux dans chacune des trois catégories (avocats, médecins, général) soit nommé dans toutes les régions du Canada. C'est le fait de disposer de suffisamment de membres des tribunaux là où on en a besoin qui permet d'entendre des appels de manière efficiente, efficace et économique.

La tendance est à des mandats plus courts pour les membres des tribunaux de révision, ce qui cadre avec les observations faites au sujet des autres présidents de tribunaux. À l'heure actuelle, tous les nouveaux membres sont nommés pour un mandat de trois ans, quelle que soit la catégorie. Auparavant, les membres avocats et médecins étaient généralement nommés pour un mandat de cinq ans, les membres de la catégorie générale étant nommés pour un mandat plus court. La tendance à des mandats plus courts n'est pas préoccupante, car il y a également un taux élevé de renouvellement du mandat des membres des tribunaux de révision. Toutefois, si une telle tendance se maintient et que le taux de renouvellement baisse, le nombre de membres expérimentés disponibles s'en trouvera réduit, ce qui aura une incidence négative importante sur le processus d'appel des tribunaux de révision.

• Remises et ajournements

Au fil des ans, le BCTR s'est heurté à un certain nombre de difficultés lorsque des audiences devant les tribunaux étaient annulées ou remises à plus tard sans préavis suffisant pour les remplacer par l'audition d'autres appels. Ces annulations de dernière minute ont eu lieu parce que le Ministère a offert de régler l'appel ou que les appelants ont décidé qu'ils avaient besoin de plus de temps pour obtenir des renseignements médicaux ou pour retenir les services de quelqu'un pour les représenter à l'audience. Résultat, nous avons perdu du temps d'audience estimable et avons dû payer les membres des tribunaux de révision pendant les temps morts.

Un projet pilote de nouveau Système de fixation de la date à l'avance a été exécuté en 1997/98; ce système sera entièrement opérationnel en 1998/99. Voici son fonctionnement :

1. En vertu de la section 5 des *Règles de procédure des tribunaux de révision*, le Ministre doit fournir des copies des documents pertinents au Commissaire dans les 20 jours suivant l'avis d'un appel. Dès ces renseignements reçus, ils sont reliés et envoyés aux parties les informant de l'heure et du lieu de leur audience.

2. Si la date de l'audience ne leur convient pas, les parties ont deux semaines pour en aviser le BCTR. Autrement, la date d'audience est fixe et ne sera changée que dans des circonstances exceptionnelles.

3. Si le BCTR est informé que la date de l'audience ne convient pas aux parties, celle-ci sera changée et un nouvel appel sera entendu à sa place. Si les personnes demandent une date d'audience plus tôt, cela est généralement possible.

4. Un mois après l'avis de la date d'audience, le personnel des tribunaux de révision téléphonent à l'appelant et aux parties jointes pour leur donner des conseils sur la façon de se préparer à une audience et leur demander s'ils ont des besoins spéciaux relativement aux déplacements, à l'interprétation, à la sécurité, etc.

Voici les avantages que procure ce processus :

- la réduction des coûts des audiences en raison de l'élimination des annulations
- les appelants disposent de plus de temps pour se préparer car les documents fournis par le Ministre son envoyés jusqu'à quatre mois avant la date de l'audience
- l'amélioration de la qualité des audiences, car les éléments de preuve sont plus complets
- les parties disposent de plus de temps pour régler les causes sans influer sur le calendrier des audiences

Le Système de fixation de la date à l'avance rallonge le temps de traitement moyen global, mais nous pensons que cela est compensé grandement par la meilleure qualité des preuves, des arguments et des décisions qui en découlent.

- **Normes**

Des normes visant l'accusé de réception des appels et la communication des décisions sont désormais en vigueur et sont renforcées.

Nous accusons réception des appels interjetés en vertu du *Régime de pensions du Canada* en une semaine, ce qui est plus rapide de plusieurs semaines que le système des comités de révision. L'accusé de réception des appels interjetés en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* prend plus de temps, toutefois, de nouvelles procédures permettront d'en accuser réception plus rapidement à l'avenir.

Toutes les décisions des tribunaux de révisions sont envoyées au BCTR où elles sont consignées, dactylographiées ou balayées, examinées et communiquées. La plupart des décisions devraient être communiquées dans les six semaines de la date de l'audience.

Un très petit nombre de présidents de tribunaux de révision n'ont pas pu communiquer leurs décisions aux BCTR de manière opportune. Des mesures correctives ont été prises dans tous les cas.

- **Annulation ou modification d'une décision**

En vertu du paragraphe 84(2) du *Régime de pensions du Canada*, un tribunal peut, à la lumière de faits nouveaux, annuler ou modifier une décision qu'il a rendue. Il y a un nombre croissant de causes où les appelants ou les parties jointes font parvenir des preuves supplémentaires au tribunal après l'audience. Idéalement, ces preuves devraient avoir été fournies au tribunal avant ou pendant l'audience. Dans ce genre de situation, les nouvelles données et les dossiers des audiences sont acheminés au tribunal pour fin d'examen conformément au paragraphe 84(2) du *Régime de pensions du Canada*.

Les tribunaux de révision qui examinent une demande de réexamen en vertu du paragraphe 84(2) exigent qu'un appelant établisse des faits nouveaux avant un examen des questions de fonds. Les faits nouveaux sont déterminés conformément aux critères judiciaires et, d'une manière générale, constituent des faits qui n'étaient pas raisonnablement disponibles au moment de l'audience du tribunal de révision et qui auraient une incidence importante sur le résultat. Le tribunal rend alors une nouvelle décision, qui maintient ou modifie la décision antérieure. Des 65 décisions réexaminées en vertu du paragraphe 84(2) du *Régime de pensions du Canada* en 1997/98, une a été accueillie, une a été réglée et 63 ont été rejetées.

• Information destinée aux parties à un appel

Un problème continue de nous préoccuper, à savoir la qualité des renseignements que reçoivent les appelants aux paliers de l'évaluation initiale et du réexamen de la décision. Nombre de personnes interjettent appel devant les tribunaux de révision sans avoir suffisamment de renseignements sur les conditions précises d'admissibilité aux prestations ou la législation, les règlements ou les accords auxquels elles se rapportent. Dans les appels relatifs à l'invalidité, nous nous rendons couramment compte que les appelants ne connaissent ou ne comprennent pas les conditions de cotisations minimales se rapportant à leur cas ou la façon dont ces renseignements peuvent influer celui-ci. Certains d'entre eux ne comprennent pas tout à fait la définition de l'invalidité au sens où l'entend le *Régime de pensions du Canada* et, comme les lettres de décision au palier de reconsidération des décisions ne fournissent pas les renseignement détaillés, ils ne comprennent pas les éléments manquants dans leurs preuves médicales pour obtenir des prestations à ce palier ou pour se préparer à un appel.

Cette situation exerce des pressions sur le BCTR pour qu'il fournisse des renseignements et des services de counselling tout en essayant de maintenir son indépendance et son impartialité. À l'heure actuelle, on remet aux appelants et aux parties jointes des documents d'information détaillés décrivant ce à quoi ils peuvent s'attendre à une audience et les mesures à prendre en vue de s'y préparer, et ce, au moment de l'accusé de réception d'un appel ou au moment où le dossier de l'audience leur est envoyé, ou les deux. On leur transmet de nouveau ces renseignements par téléphone. Toutes les parties peuvent appeler un numéro sans frais si elles ont besoin de renseignements ou d'aide concernant l'appel.

Le BCTR étudie les moyens d'examiner les appels à leur réception; toutefois, il serait plus efficace de s'assurer que les personnes présentant des demandes de prestations reçoivent des renseignements détaillés personnalisés à la toute première étape du processus de présentation ou d'évaluation de la demande.

Le BCTR s'inquiète également de ce que le monde médical ne connaît généralement pas la définition de l'invalidité aux sens où l'entend le *Régime de pensions du Canada* et les conditions d'admissibilité aux prestations. C'est compréhensible, car le *Régime de pensions du Canada*, le *Régime de rentes du Québec*, les autorités responsables de l'aide sociale provinciale et/ou les commissions des accidents du travail, les assureurs privés ou les régimes de retraite utilisent la même terminologie, qui est souvent définie différemment. En outre, une terminologie semblable est utilisée à diverses fins dans le cadre du crédit d'impôt pour invalidité en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

Plaintes

Le Commissaire a introduit un processus de dépôt de plaintes par le public. Toutes les plaintes doivent être déposées par écrit ou communiquées de manière officielle. Dès réception d'une plainte, le BCTR en accuse réception et le pouvoir du Commissaire est expliqué au plaignant. La plainte fait ensuite l'objet d'une enquête approfondie, des rapports sont demandés aux membres des tribunaux de révision et/ou au personnel concernés, et une réponse est fournie à chaque plaignant. Lorsqu'une plainte est reçue après l'audience d'un tribunal de révision, l'enquête ne commence pas avant que ce dernier ait rendu sa décision.

En 1997/98, moins de 30 plaintes ont été déposées. Elles portaient sur des questions comme des conflits d'intérêts ou des préjugés perçus, le ton de l'audience ou la nature des questions posées par les membres des tribunaux de révision, l'insatisfaction à l'égard du résultat d'un appel ou le manque de transparence des motifs, ou la législation.

Perfectionnement professionnel

Le Bureau du Commissaire des tribunaux de révision offre une séance d'orientation à tous les nouveaux membres des tribunaux, suivie d'un programme d'ateliers, afin de satisfaire leurs besoins de perfectionnement professionnel continu. Depuis la création des tribunaux de révision, près de 500 membres des tribunaux ont reçu une formation d'initiation et plus de 500 membres ont participé à des ateliers et/ou ont suivi des cours de recyclage sur des questions relatives au RPC. Plus de 80 membres des tribunaux de révision ont participé à des séances d'orientation et/ou de recyclage sur la SV.

Les membres des tribunaux de révision reçoivent quotidiennement de l'aide personnelle sur des questions comme la rédaction des décisions, les procédures, les conflits d'intérêts et les questions entre membres.

En 1997, le BCTR a tenu une série d'ateliers dans tout le pays pour offrir à tous les membres des tribunaux de révision un recyclage et l'occasion d'échanger des points de vue avec leurs collègues. Même si les ateliers étaient organisés par région, nous nous sommes assurés que les membres des autres régions ont l'occasion d'y participer.

Au début de 1998, le BCTR a offert un programme national d'ateliers intensifs pour informer les membres des tribunaux de révision des modifications apportées par le projet de loi C-2. Il faudra peut-être organiser d'autres ateliers en 1998-1999 sur les modifications de la compétence des tribunaux de révision apportées par le projet de loi C-2, mais dont la mise en oeuvre a été reportée.

Le Bureau du Commissaire tient, à l'intention de son personnel, des séances d'orientation à l'interne qui ressemblent au programme d'orientation des membres des tribunaux. En outre, le personnel assiste à des cours de formation afin d'actualiser ses connaissances des tendances actuelles en matière d'orientation et de formation, de systèmes informatiques, de gestion financière, etc. Le Bureau projette de créer un centre d'apprentissage, afin d'offrir une formation à l'interne aux membres des tribunaux de révision et au personnel.

Des notes opérationnelles servent à compléter la formation et fournissent des lignes directrices en vue de se familiariser avec les nouvelles procédures, les changements opérationnels, etc.

Programme de suivi

Un programme de suivi des audiences des tribunaux de révision, inspiré d'un programme déjà établi au Royaume-Uni, permet d'évaluer la pertinence des installations où ont lieu les audiences et l'efficacité de la formation, des lignes directrices et de la documentation. Les constatations faites dans le cadre du programme ont servi à améliorer les procédures et pratiques opérationnelles internes, à déterminer les besoins de perfectionnement professionnel et à améliorer la documentation.

Ressources

Au début de 1998, le Conseil du Trésor a approuvé la demande du BCTR, dans le cadre d'une présentation d'ensemble, de 84 équivalents temps plein et un budget d'environ 17 millions $ de dépenses salariales et non salariales. Cela donnera au BCTR les ressources nécessaires pour obtenir le personnel souhaité et tenir 900 audiences par mois, lui permettra de ramener le nombre d'appels en main à un niveau plus acceptable et atténuera les préoccupations quant aux arriérés et aux temps de traitement au palier des tribunaux de révision.

TABLEAU 9

SOMMAIRE DES RESSOURCES DU BCTR
1997/98

	Exercice prenant fin le 31 mars 1998
Équivalents temps plein autorisés [1]	84 [1]
Dépenses totales	10 764 311 $

Nota : (1) *Les chiffres relatifs aux ETP ne tiennent pas compte des postes du Commissaire, de la commissaire adjointe et des membres des tribunaux de révision (personnes nommées par le gouverneur en conseil) puisque ces années-personnes ne sont pas contrôlées par le Conseil du Trésor. Même si 84 ETP ont été autorisés à la fin de l'exercice 1997-1998, cette affectation supplémentaire n'a pas été réalisée au cours de l'exercice en raison du manque de temps.*

TABLEAU 10

DÉPENSES DU BCTR
EXERCICE PRENANT FIN LE 31 MARS 1998

POSTE DE DÉPENSE	MONTANT	POURCENTAGE
Salaires (comprend le personnel nommé pour une durée indéterminée, occasionnel et temporaire)	2 909 102	27,0
Indemnités quotidiennes	4 357 373	40,5
Déplacements	1 334 039	12,4
Frais de fonctionnement	1 068 224	9,9
Conseils en informatique et autres services professionnels	754 092	7,0
Coûts en capital	341 481	3,2
DÉPENSES TOTALES	**10 764 311 $**	**100,0**

TABLEAU 9

SOMMAIRE DES RESSOURCES DU BCTR
1997/98

	Exercice prenant fin le 31 mars 1998
Équivalents temps plein autorisés [1]	84 [1]
Dépenses totales	10 764 311 $

Nota : (1) *Les chiffres relatifs aux ETP ne tiennent pas compte des postes du Commissaire, de la commissaire adjointe et des membres des tribunaux de révision (personnes nommées par le gouverneur en conseil) puisque ces années-personnes ne sont pas contrôlées par le Conseil du Trésor. Même si 84 ETP ont été autorisés à la fin de l'exercice 1997-1998, cette affectation supplémentaire n'a pas été réalisée au cours de l'exercice en raison du manque de temps.*

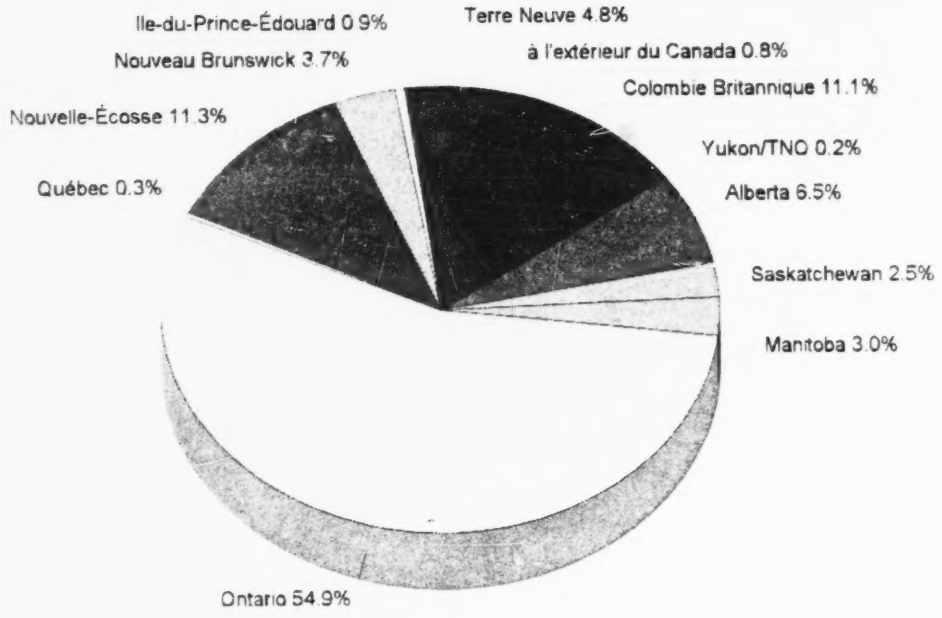
TABLEAU 10

DÉPENSES DU BCTR
EXERCICE PRENANT FIN LE 31 MARS 1998

POSTE DE DÉPENSE	**MONTANT**	**POURCENTAGE**
Salaires (comprend le personnel nommé pour une durée indéterminée, occasionnel et temporaire)	2 909 102	27,0
Indemnités quotidiennes	4 357 373	40,5
Déplacements	1 334 039	12,4
Frais de fonctionnement	1 068 224	9,9
Conseils en informatique et autres services professionnels	754 092	7,0
Coûts en capital	341 481	3,2
DÉPENSES TOTALES	**10 764 311 $**	**100,0**

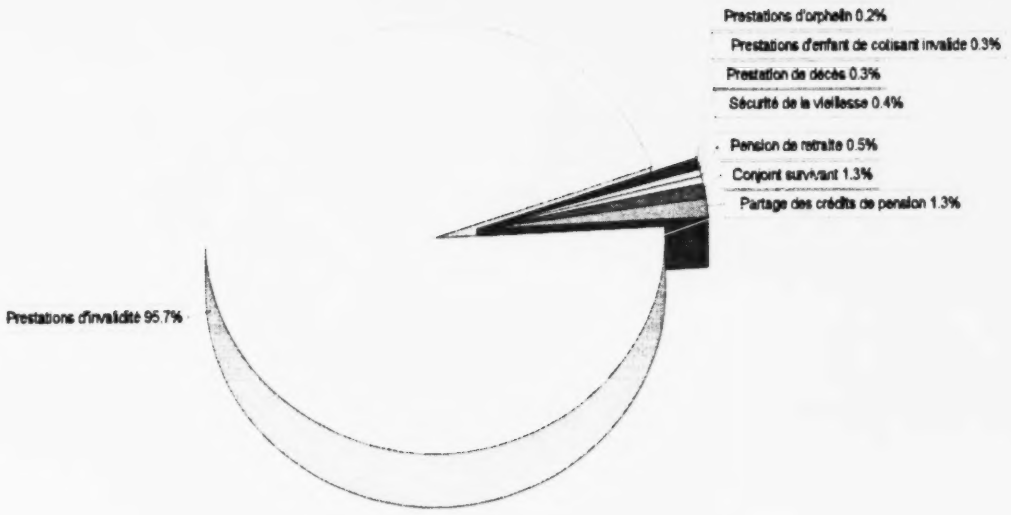
Annexe A

Appels devant les tribunaux de révision par localité (en pourcentage) cumulatif au 31 mars, 1998



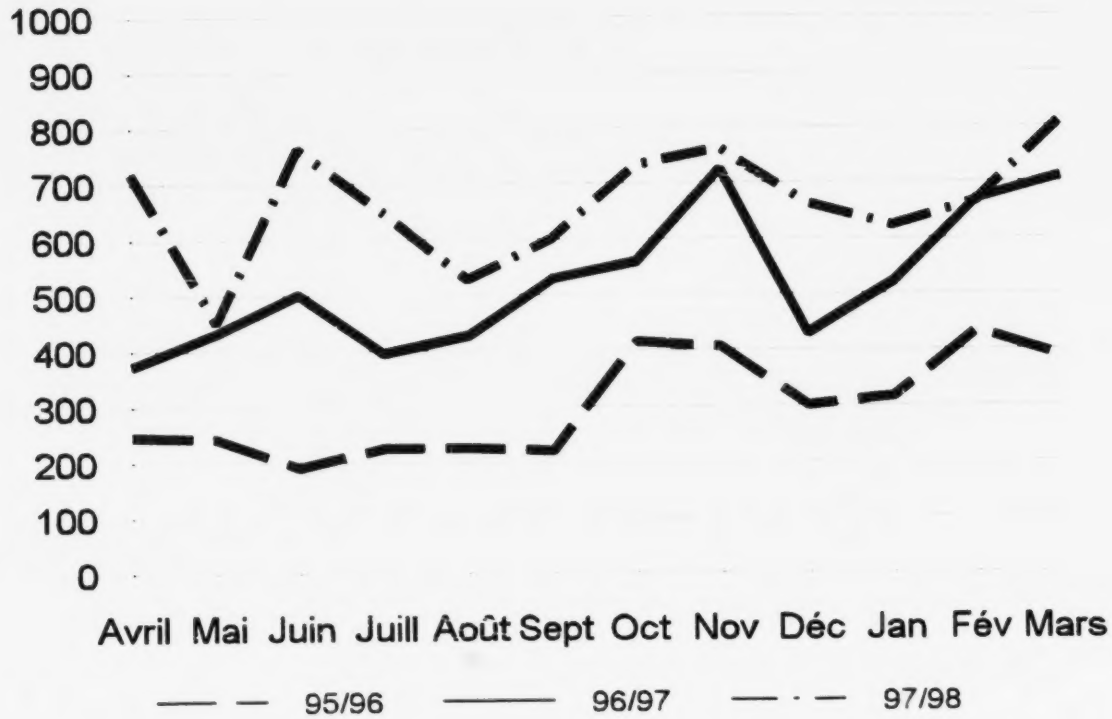
Annexe B

Appels devant les tribunaux de révision par genre de prestation cumulatif au 31 mars, 1998



Annexe C

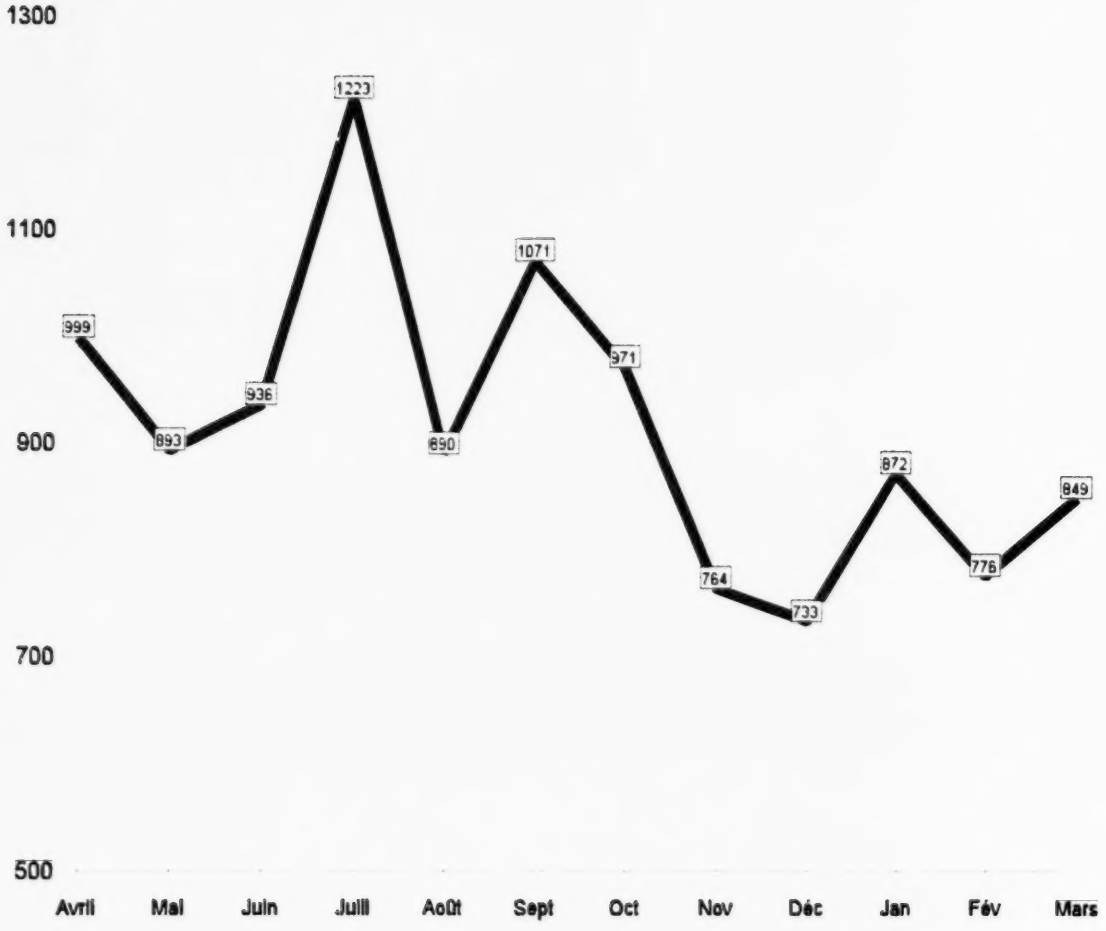
Audiences tenues par mois
chiffres comparatifs
1995/96 & 1996/97 & 1997/98



	Avril	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Jan	Fév	Mars
95/96	247	242	191	225	225	220	415	405	299	315	434	388
96/97	373	432	502	395	426	528	558	725	428	520	669	711
97/98	719	450	763	648	528	601	731	763	663	623	666	812

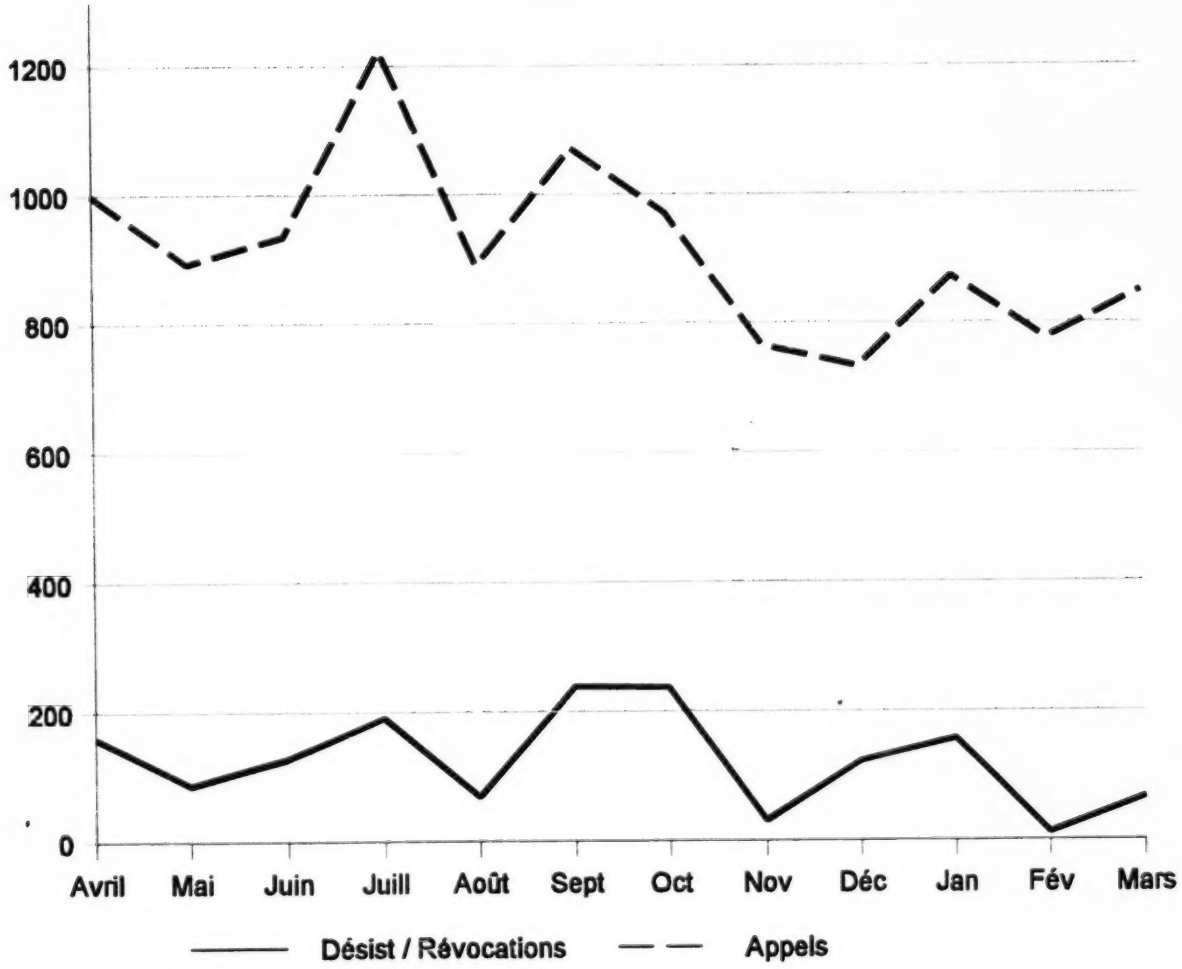
Annexe D

Appels interjetés devant les tribunaux de révision, par mois 1997/98



Annexe E

Appels reçus et révocations / désistements, 1997/98



	Avril	Mai	Jun	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Jan	Fév	Mars
Désist/R	159	87	128	190	63	239	237	31	122	157	12	66
Appels	999	893	936	1223	890	1071	971	764	733	872	776	849